ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

2005-2006
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of:

Part I – The Government Expense Plan provides an overview of federal spending and summarizes the key elements of the Main Estimates.

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail over a three-year period on an organisation's main priorities by strategic outcome(s), program activity(s) and planned/expected results, including links to related resource requirements. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are usually tabled on or before March 31 and referred to committees, which may then report to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of results achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services Canada, 2005

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

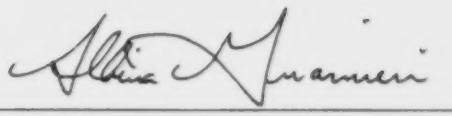
Catalogue No.: BT31-2/2006-III-49
ISBN 0-660-62815-5

105-04036/

Veterans Affairs

2005-2006 Report on Plans and Priorities

Approved:



The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Table of Contents

Minister's Message 1
Chair's Message 3

Section I - Overview 5
Summary Information 5
Portfolio Plans and Priorities 9

Section II - Analysis of Program Activities by Strategic Outcome 19
Veterans Affairs Program 20
1. Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support . . 21
2. Health Care Benefits 23
3. Canada Remembers 26
Veterans Review and Appeal Board Program 28
1. Veterans Review and Appeal Board 29

Section III - Supplementary Information 31
Management Representation Statement 31
Organizational Information 32
Table 1: Portfolio Planned Spending and Full Time Equivalents 35
Table 2: Program by Activity 37
Table 3: Voted and Statutory Items listed in Main Estimates 38
Table 4: Net Cost of Department for the Estimates Year 39
Table 5: Summary of Capital Spending by Program Activity 40
Table 6: Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue 41
Table 7: Planned Spending by Branch or Sector 42
Table 8: Major Regulatory Initiatives 43
Table 9: Details on Project Spending 44
Table 10: Details on Transfer Payments Programs 45
Table 11: Horizontal Initiatives 46

Section IV - Other Items of Interest 49
HR Modernization 49
Information and Technology Services 49
Government On-Line 50
Management Accountability Framework 51
Service Improvement Initiative 52
Sustainable Development Strategy 52
General Enquiries 54
Portfolio Publications 54

Minister's Message

On December 14, 2004, in the presence of more than 100 of our Veterans and numerous Members of Parliament and Senators, I had the privilege of launching 2005 as the Year of the Veteran. The Year of the Veteran is to inspire Canadians to remember and recognize those who served Canada during war, military conflict and peace. Over the course of the year, Veterans' achievements and sacrifices will be recognized at ceremonies and events, to be held in Canada and overseas, with special emphasis on the 60th anniversary of the end of the Second World War. Canadians will have a multitude of opportunities to express their gratitude to those to whom we all owe a tremendous debt. The year will also serve as a national history lesson for all Canadians, especially our youth so that memories can be passed on to future generations.

Since coming to Veterans Affairs nine short months ago, I have been impressed by the dedication and contributions of my Portfolio staff to our approximately 209,000 clients. Our Veterans and their families have diverse, complex requirements, and my Department is fully committed to ensuring that appropriate benefits and services are in place to meet their needs. Continuing to care for aging war Veterans, preparing recent Canadian Forces (CF) Veterans for productive civilian careers and guarding the memory of the sacrifices our Veterans have made for Canada are our priorities in the coming years.

The advancing age of our war Veteran clients, and their increasing health issues translate into intense and complex care requirements. More than ever, we must continue to ensure that we meet the needs and expectations of this special group of clients and their primary caregivers. My Department's current system of support has evolved historically to continually meet the needs of these war Veterans, and we are dedicated to caring for them in the final decades of their lives.

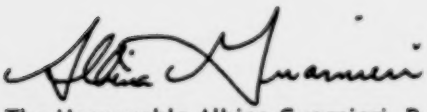
I must note, however, that this same system of support that serves our war Veterans so well has not proven as effective in meeting the needs of today's CF Veterans and their families. With an average age of 36 at their time of release from the CF, this growing group of clients is faced with developing second careers as they transition to civilian life. To meet their distinctive requirements, it is clear that a new Veterans' Charter is needed for a new century. My Department's Service and Program Modernization Task Force currently is working on the design of a new suite of benefits and services to meet the needs of our CF Veterans and their families.

The contribution that our war Veterans and CF Veterans have made to Canada's development as a nation and its role on the international stage demands that we pass on a tradition of respect and awareness to all Canadians. It is vital that our communities and especially our youth take full advantage of the living history that our Veterans carry with them and so willingly share. In pursuing this goal, my Department will proactively target our youth. Youth learning, youth engagement and community

support are the cornerstones of my Department's new approach, and each significantly reinforces our sense of national identity and unity. As part of this initiative and in recognition of the advancing age of our war Veterans, our commemoration and remembrance focus will shift to more community led ceremonies and events in Canada.

It is with great pride that I present the 2005-2006 Report on Plans and Priorities. It outlines how the Government of Canada, through Veterans Affairs, will continue to honour its commitment to care for those who have so selflessly served, and continue to serve, this great country, Canada; all the while keeping alive, for future generations, the memory of their sacrifices and accomplishments that continue to provide Canadians a great source of pride and purpose.

I want this to be a very special year, not just in Ottawa, but all across our great country. The Year of the Veteran is our year to thank a noble generation of Canadians for the days of daring that earned an age of peace.



The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Chair's Message

Since its inception, the Veterans Review and Appeal Board (VRAB) has worked diligently to provide a fair, transparent, and independent redress process for disability pension claimants and War Veterans Allowance appellants. VRAB has adapted to several changes including the nature of the claims coming before the Board, as well as, the demographics of the claimants.

For the planning period of 2005-2006, the Board will continue to implement its strategic plan by concentrating its efforts to enhance program delivery, to improve communications, and to improve management accountability. The Board will also strengthen the Member appointment process through the implementation of a more transparent and rigorous assessment and selection process. Success in these areas will benefit the people who appear before the Board and Canadians as a whole.

During the previous planning period, VRAB reviewed its adjudication processes and explored potential areas for improvement and efficiencies. Over the next year the Board will be piloting or implementing these changes, as well as, researching other options. Changes in program delivery will position VRAB to more effectively and efficiently adjudicate claims that are growing increasingly complex on both legal and medical grounds.

In making changes, the Board has and will continue to communicate with Veterans and external organizations. It is important that our stakeholders understand the adjudication process, as well as the reasons upon which Board decisions are made. The Board will also be conducting a public opinion survey on Appellant perceptions of the Board and the redress process.

Regarding the Board's responsibility to the Canadian public, VRAB will continue to meet the expectations of the Federal Government's Management Accountability Framework and evolving reporting requirements. The Board will be proactive in Risk Awareness and Assessment by providing all employees an opportunity to discuss the issues at stake for the organization.

Along with celebrating the Year of the Veteran and the 60th Anniversary of the end of the Second World War, the Veterans Review and Appeal Board will mark its 10th anniversary during 2005-2006 planning year. The Board looks forward to building upon its past successes and ensuring claimants receive the benefits to which they are entitled under the law.

Victor A. Marchand
Chair, Veterans Review and Appeal Board

Section I - Overview

Summary Information

The Veterans Affairs Portfolio is comprised of Veterans Affairs Canada (VAC), commonly referred to as the Department, and the Veterans Review and Appeal Board (the Board), which operates at arm's length from the Department. The Department's vision is to provide exemplary service which honours the sacrifice and achievements of our Veterans and clients. The vision of the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), is to be an exemplary leader in administrative tribunals that demonstrates fairness, competence and excellence in service to Canadians by providing independent, consistent and reasonable decisions that are grounded in law.

Veterans Affairs Canada's strategic direction over the next three years is to continue to provide exemplary client-centred service and to support the health and wellness of our clientele as we strive to meet the needs of our aging War Service Veterans and the younger modern day Canadian Forces Veterans and members. As well, VAC is committed to honouring and promoting remembrance as a significant component of our national identity. To achieve these VAC will place priority on:

- modernizing our programs and services
  Canada is at a crossroads in the provision of services and benefits to its Canadian forces (CF) members and Veterans. A new cohort of Veterans is participating in frequent and prolonged peacekeeping missions and other international operations, often returning home with physical and psychological injuries. Too often, medically-released CF members experience an unsuccessful transition from military to civilian life and feel a lack of recognition for their sacrifices. The department has responded to this unacceptable situation by establishing the Service and Modernization Task Force to research and develop amendments to the current structure and content of programs and services to better meet the emerging needs of modern CF Veterans.

- dedicating 2005 as the Year of the Veteran
  Throughout this year, Canadians will celebrate, honour, remember, and teach our youth about the contributions and sacrifice of our Veterans. This is a year to demonstrate a national show of gratitude for our Veterans, an opportunity to renew our commitment to remembrance, and pass that tradition on to a new generation of Canadians. Throughout this calendar year, many ceremonies and events will be held in Canada and overseas that will commemorate the achievements and sacrifices of all Veterans. Highlights of events include:

  - recognizing Second World War Veterans at the Victory in Europe Day in May, and in August to mark the Victory in the Far East;
  - unveiling the Seventh Book of Remembrance *"In the Service of Canada"* to

commemorate Canadian Forces members killed in service since October 1, 1947, with the exception of those who are included in the Korea War Book of Remembrance;
- continuing restoration work at the Vimy Memorial in France; and
- helping Veterans share their stories with youth.

- encouraging Canadians to strengthen their sense of community by organizing and participating in community-based activities and ceremonies.

- continuing the Ste. Anne's Hospital modernization project to provide the highest quality of geriatric and psycho-geriatric care; and

- further refining our existing programs and services for our aging war Veterans, including the Veterans Independence Program (VIP). VIP has, for many years, been focussed on helping senior Veterans live out their lives with a maximum of independence, care and support. The Department is currently part of a Continuing Care Research Project which will add to our knowledge and greater understanding of home care services. We also recognize the tireless efforts of caregivers and therefore, we will be providing lifetime continuation of VIP services to eligible primary caregivers of Veterans.

The Veterans Review and Appeal Board's strategic and long term plans provide for sustenance and improvement in the review and appeal process. Veterans, Canadian Forces members, RCMP claimants, and certain civilians pursuing redress have increasingly complex medical conditions. As well, pension legislation changes and streamlining within VAC continue to have an impact on VRAB and its operations. The Board will strengthen its capabilities through improvements in research, training, program delivery and communication to ensure a fair adjudicative process.

Veterans Affairs Mandate

VAC's mandate stems from laws and regulations. Among the more significant is the *Department of Veterans Affairs Act*, which charges the Minister of Veterans Affairs with the following responsibilities:

"The care, treatment, or re-establishing in civil life of any person who served in the Canadian Forces or merchant navy or in the naval, army or air forces or merchant navies of Her Majesty, of any person who has otherwise engaged in pursuits relating to war, and of any other person designated...and the care of the dependants or survivors of any person referred to..."

Veterans Review and Appeal Board Mandate

The Veterans Review and Appeal Board's has full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other Acts of Parliament.

Planned Spending for Veterans Affairs Program ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
2,853.1	2,931.9	2,955.6

Planned Spending for Veterans Review and Appeal Board Program ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12.9	12.8	12.8

Human Resources for Veterans Affairs Program (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
3,422	3,414	3,410

Human Resources for Veterans Review and Appeal Board Program (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

VAC's Strategic Direction

VAC's Five-Year Strategic Plan 2001-2006, introduced in June 2001, identified ten priorities to guide the Department in meeting the diverse and changing needs of its clients, while creating a vibrant organization and fulfilling workplace. Equally important, was the commitment made to review these priorities, identify new challenges and emerging issues, and update the Plan on an annual basis.

Update 2004 marked the third annual review of the Plan. In this Update six priorities remained to guide the Department over the next two years, (as defined in the following table). Two of these priorities in particular, improving and expanding services for Canadian Forces Veterans and still-serving members and re-focussing remembrance activities on the involvement of Canada's youth, are presently the central points of focus for the Department.

Strategic Objective 1: Integrity of Our Programs and Services

- Improving and expanding services for Canadian Forces Veterans and still-serving members
- Re-focussing remembrance activities on the involvement of Canada's youth in community-based activities within Canada, while respecting our overseas responsibilities
- Partnering to serve the RCMP and eligible civilians
- Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices

Strategic Objective 2: Organizational Effectiveness

- Aligning our strategic human resources initiatives to support the goals of the organization and aspirations of our people
- Advancing the development of our information management and information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government-On-Line

We have recently embarked on a new strategic planning exercise that will carry our Department into 2011. This new Five-Year Strategic Plan will build on the success of the previous plan, and renew our strategy for the next five years. It is anticipated that the new Strategic Plan will be ready for publication in the fall 2005.

Web Site Access

The Department
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/mandate

VAC Five Year Strategic Plan - Update 2004
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/update2004

Portfolio Plans and Priorities

Over the next three years, Veterans Affairs will continue to provide client-centred services and benefits that respond to the needs of our Veterans, other clients and their families in recognition of their service to Canada and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

To provide these benefits and services, Veterans Affairs Canada plans to spend approximately $2,866 million in 2005-2006, including $1,724 million for pensions and allowances for disability and death, and economic support. A further $946 million supports health care, treatment benefits, and other health services required to meet our clients' needs. Remembrance programming and the Veterans Review and Appeal Board are supported with a planned spending of $73.9 and $12.9 million respectively. The above amounts include allocated corporate services costs. A further $109 million will be required for pensions and health care program delivery.

Clients

Veterans Affairs serves a diverse group of clients, which includes Veterans from the First World War, the Second World War and the Korean War, as well as former and still-serving Canadian Forces members. In addition, our family of clients extends to spouses, children, and caregivers of Veterans, past and present members of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and certain allied Veterans and eligible civilians.

As of March 2004, we are providing benefits and services to approximately 209,000 clients and this number is expected to remain relatively constant through to March 2008. Between March 2004 and March 2008, the number of War Service Veteran clients is expected to decrease by 9%, whereas the number of Canadian Forces Veteran clients is expected to increase by 37%, and the number of RCMP clients is expected to increase by 62%. Survivor clients are expected to decrease by 11% over the same time period. VAC has witnessed an average increase per annum in the number of Veterans applying for disability pensions in the past decade of 14%.

Pressures

In recent years, the pace of deployments and the number of Canadian Forces (CF) members serving in peacekeeping missions and other international operations have increased significantly, with frequent and prolonged deployments to war zones. Canada's growing participation in international and multilateral operations has led to an increased number of CF Veterans and still-serving members seeking assistance from VAC. In addition, with the Canadian Forces population increasing for the foreseeable future, there is an urgency to respond to their needs in a way that fulfills our commitment to take care of injured personnel by promoting health and wellness.

Health care continues to be a national priority. Changes to Canada's Health care system, whether through further developments in home and community care, promotion of healthy living, or new initiatives, including the creation of the Health Council, can and will have an impact on Veterans Affairs Canada. As the Health Council assesses the performance of Canada's health system and the pace of

implementation of the various commitments made in the February 2003 *First Ministers' Accord on Health Care Renewal*, VAC will continue to assess the relevance of its findings in relation to our own programs and services. Similarly, the progress made in defining a national minimum level of home and community care services, including palliative and end-of-life care to be covered by provincial health insurance plans, may influence our program operations and/or delivery mechanisms.

One of the recent changes in Canada's health care system is an effort to better manage drug benefit programs. In her annual report to Parliament in November 2004, the Auditor General expressed concern over the management of the federal drug benefit programs and the inappropriate use of drugs. Veterans Affairs Canada is working with other federal departments to address this concern.

The portfolio faces many internal pressures in our efforts to meet the demands of the increasing workload and the evolving needs of our clients. These pressures include the introduction of evolving technology and our human resource demographics. As of January 2005 slightly more than 35% of Portfolio employees were 50 years of age or older. Of the EX group, 62% were 50 years of age or older. In today's open market, where opportunities are abound, it is of particular concern to attract and identify staff with the highest potential for our current and longer term needs. To meet these challenges, the Department will be working towards modernizing its human resource capacity while strengthening our information management and information technology capacities and enhancing our internal communications.

Priorities

Modernization Task Force
VAC's Service and Program Modernization Task Force, established in 2003, is designing a comprehensive and improved suite of programs and services to enable the Department to better support CF Veterans' active participation in society and to aid in the successful transition of Canadian Force members and families to civilian life. Key programs proposed include disability awards, rehabilitation, earnings loss, health benefits, and job placement assistance. Using a "wellness approach", VAC proposes to focus on rehabilitation and reintegration to civilian life and on providing one-stop client-centred service.

With respect to its proposed approach, VAC has engaged major Veterans' organizations in extensive consultations. The Task Force has and continues to work closely with the Department of National Defence, and is in consultations with other federal stakeholders, including Human Resources and Skills Development Canada and the Royal Canadian Mounted Police. Feedback from this consultation process is being used to modify program design. The increased awareness of the need to provide more assistance to CF members, CF Veterans and their families was influenced by Dr. Neary and the VAC-CF Advisory Committee. This action is supported by the Standing Committee on National Defence and Veteran Affairs and the Senate Committee on National Security and Defence, raising the key issue of the well being of Canada's current military personnel and of Veterans who have recently retired from service.

Over the next three years, we are working towards eliminating our current backlog and reducing turnaround times for the disability pension applications. Our clients should begin to see results in spring 2005.

Veterans Affairs Canada, in partnership with the RCMP, assumed additional responsibility in December 2002 for the delivery of benefits and services to still-serving and retired members of the RCMP. We noted that the needs and expectations of the RCMP differ from our other two major client groups. The culture under which they live and work also differs greatly. These differences result in the requirement to identify and understand their specific needs. Therefore, both organizations are working together to identify ways and methods to enhance this understanding and improve client service.

The needs analysis, currently underway, will be completed with a resulting report in the spring 2005. Based on the results, next steps will be identified and may include the following objectives: better communications with clients; information sharing on best practices in health care; filling gaps in service; and, identifying possible areas for pilot projects in programs, services and delivery.

Web Site Access

Modernization Task Force
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=forces/staffq_and_a

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital, located less than half an hour from downtown Montreal, on the West Island, provides Veterans and other clients with high quality geriatric and psycho-geriatric care. It is the last remaining federal hospital for Veterans. In order to maintain this high standard of service, the staff at Ste. Anne's Hospital constantly seek ways to improve the manner in which they provide their services. These include: upgrading its facilities; improving specialized services offered to Canadian Forces members and Veterans suffering from post-traumatic stress disorder or other psychological problems linked to operational stress; and continuing its work in the fields of dementia, dysphagia, pain, and clinical research. Through its Day Centre, Ste. Anne's Hospital provides care and support services to its clients still living in their homes.

Work is well underway on the modernization of the hospital, which was originally built in 1917. The new thermal power plant and the electrical sub-station are expected to begin operating in the winter 2005. Also in 2005, more than 100 Veterans suffering from cognitive deficits will be able to take advantage of a new pavilion, which will be more

secure and better adapted to their specific needs. Renovations to the main Tower of the hospital should begin in the fall 2005 and are expected to be completed in the spring 2008. This modernization initiative, announced in 2001, will bring the hospital in line with provincial standards. As a result of the conversion of dormitories into private rooms, the $67.7 million project will result in 446 beds and provide Veterans with an enhanced living environment.

The Ste. Anne's Centre, which opened its doors in 2001, offers specialized services for post-traumatic stress disorder and other psychological disorders related to operational stress, to Veterans and members of the Canadian Forces and the Royal Canadian Mounted Police. The Centre provides out-patient and in-patient care. The Centre is involved in the coordination and standardization of care throughout the entire Veterans Affairs network; development of a questionnaire to evaluate the quality of care; participation in the treatment standards committee; development of a telemedicine program; promotion of training related to operational stress for professionals in the community; participation in an international study on post-traumatic stress disorder; and the implementation of a new residential program. Partners in providing these mental health services include the Department of National Defence, the Provinces, and community mental health organizations.

Research is a key component to ensuring the integrity and high quality of programs. Ste. Anne's Hospital is constantly evaluating and adjusting its programs to ensure they meet the needs of its patients. The goal of research at Ste. Anne's Hospital is to contribute to bridging the gap between research and clinical practice in the domains of gerontology and mental health. As part of its ongoing quest for excellence, the Hospital has created a multi disciplinary scientific research council. Its plans for 2005 include research projects for each of the research priorities (pain, dementia, post-traumatic stress syndrome), establishment of a formal research partnership with McGill University and, improved evidence based practice. In 2006 a research directorate and a team of researchers will be established, and in 2007 publications of the findings for each of the above priorities will be produced.

Web Site Access

Ste. Anne's Hospital
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=steannes

Veterans Independence Program (VIP)

On December 7, 2004, the government announced the extension of the Veterans Independence Program's (VIP) housekeeping and/or grounds maintenance services for life to the primary caregivers of all Veterans who were in receipt of these VIP services since the program began in 1981. This will benefit approximately 4,000 additional primary caregivers of Veterans. This extension of VIP addresses the needs of primary caregivers who indirectly benefited from, have come to rely upon, and have continuing health needs for these VIP services. It will ensure that primary caregivers retain VIP

when a Veteran is admitted to a long-term care facility or passes away. With the passage of regulatory amendments in 2005, Veterans Affairs Canada will take action to ensure the smooth implementation of the program enhancement. This includes communication materials to foster awareness of the services available to primary caregivers and the development of relevant policies and procedures.

Mental Health

The Department has increased the capability for assessment and treatment of Operational Stress Injuries (OSI) for its clients at Ste. Anne's Hospital by establishing a National OSI Centre. In addition, out-patient OSI Clinics have been opened in London, Winnipeg and Québec City. Plans are also underway to open more clinics across the country; two OSI clinics in 2005-2006 (Calgary, Fredericton), and one clinic in 2006-2007 (Ottawa). The intent is to have one clinic in each Region, thus ensuring that all clients have access to assessment and treatment services for their OSIs as a result of their military service.

A Mental Health section has been added to the Department's web site providing clients with information on OSIs. An interactive web site is under development for the Network of Clinics and providers in the community.

Through the network of clinics the Department plans to implement other research projects focussed on understanding the mental health issues and the effectiveness of mental health treatments.

Research

Veterans Affairs Canada's, Research and Information Directorate is conducting a two-year Continuing Care Research Project with the Government of Ontario, to be completed in 2006-2007. This project will add significant new knowledge and lead to a greater understanding of the costs and care outcomes for Veterans Independence Program clients using home care, compared to residential care and assisted housing. The results will be used to improve existing programs for Veterans and to contribute to national policy discussions about continuing care by sharing lessons learned through our experience in delivering a national home care program for more than twenty years. As well, it will gather research evidence on the relative costs and outcomes of long term home care, assisted living, and residential care. VAC's Research and Information Directorate continues to improve in areas such as communications with Canadians through the implementation of a Knowledge Transfer and Exchange Program, including the implementation of public and internal web sites. The Directorate is also undertaking a number of important research activities in areas such as mental health, rural health, and continuing care to improve programs for Veterans, and to contribute to national policy discussions where possible.

Quality Management
VAC is developing a comprehensive Quality Management Program (QMP) which will be fully implemented by the end of 2005-2006. The QMP will enable staff and management at all levels of VAC to work collaboratively to meet national performance and outcome standards for the delivery of consistent, exemplary, client-centred services, and to foster continuous quality improvement in the delivery of VAC benefits and services.

As part of the QMP, VAC has partnered with the Canadian Council on Health Services Accreditation (CCHSA) and the Royal Canadian Legion to measure quality assurance in long term care. Through this partnership, VAC's ten care outcome standards have been incorporated in the CCHSA's national accreditation program in Long Term Care facilities where Veterans reside.

Web Site Access

Veterans Independence Program
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/vip

Mental Health
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=mhealth

Research
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=pro_research

Quality Management
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=approach

Remembrance and Year of the Veteran
Veterans Affairs Canada will continue its leadership role in remembrance programming for all Canadians to keep alive the memory of the achievements and sacrifices of those who served Canada in times of war, armed conflict and peace. As a special honour to all Veterans, the Government of Canada has declared 2005 as the Year of the Veteran. Throughout this commemorative year, we aim to facilitate all Canadians being able to celebrate, honour, remember and teach about the service and sacrifice of Canada's Veterans. Commemorative events will serve as a natural engagement for our youth. We will be involved with pan-government initiatives, and work with a number of private and voluntary organizations to make Canadians, and in particular our youth, more aware of the significance of our Veterans' contribution and sacrifices. Our youth are our pride and our future and their development is a fundamental part of maintaining a solid foundation of citizenship in Canada. As Canada continues to age and mature as a nation, it looks to today's youth to become the new leaders of our country. We will provide opportunities for youth to learn about and understand how the sacrifices and achievements of Canada's Veterans impact life in Canada today.

Scouts Canada, in partnership with VAC, will incorporate remembrance in their Appreciation and Citizenship Badges, profile remembrance in their Leader Magazine, and within their learning resources for up to 150,000 children across Canada. Historica, well known for their dramatic 60-second vignettes, "Heritage Minutes," along with Heritage Canada and VAC, will develop several "Heritage Minutes" with accompany learning material to profile several remembrance themes including the contribution of Aboriginals and the Home Front. In conjunction with provincial, territorial, and municipal governments, ceremonies and events will be held in each of the provincial and territorial capitals. Other events include displays in federal government offices, media campaigns, concerts, and plays. In remembrance and recognition of the 60th Anniversary of the end of the Second World War, VAC will publish an educational booklet as a resource for educators of grade seven to twelve students across Canada. Other Anniversaries to be recognized in 2005 are the Victory in Europe (VE) and Victory in Japan (VJ). Three days of ceremonies and events will recognize Canadian Veterans of the Far East, and, in particular, Prisoners of War (POW). VAC will bring Hong Kong and other Far East POWs from across the country to Ottawa to make this a truly extraordinary national event and opportunity for the Nation to honour this deserving group of Veterans. Other notable events planned in this year include the unveiling of the Seventh Book of Remembrance *"In The Service of Canada"*, to commemorate Canadian Forces members who died in service since October 1, 1947, with the exception of those that are included in the Korea Book of Remembrance, and a pilgrimage to the Netherlands to mark the 60th Anniversary of its liberation.

Grave Registry

In May 2004, VAC and the Commonwealth War Graves Commission launched a two-year pilot project to locate and identify all Veterans' graves throughout the Province of Quebec. Similar to the Virtual War Memorial Web Site which provides information on those Veterans who died in service during the First World War, Second World War, and Korean War, this pilot project involves the creation of a separate grave tracking database which will be used to create a registry of information on those Veterans who passed away outside the theatre of war. This information will include the name, military service, date of death, grave location, and cemetery maintenance. By 2006, it is anticipated that this registry will have compiled data on approximately 20,000 to 25,000 Veterans buried in Quebec. Upon completion of this pilot project, it is anticipated that this grave tracking registry will be expanded Canada-wide. Canadians will be able to search this on-line registry which will include name, military service, date of death, grave location (Global Positioning System coordinates), cemetery maintenance, and other information. The successful implementation and future Canada-wide expansion of this registry will allow VAC to preserve this crucial information for all Canadians and future generations, on the final resting place of Canada's Veterans.

Remembrance Publications

Veterans Affairs Canada recently began an extensive review of its collection of Remembrance publications. This involves a comprehensive update of the information provided in these publications from a historical perspective, rewriting of text at the grade 10 language level for today's youth, and a complete redesign of the booklets to a

uniform, recognizable design for this "Remembrance Series." It is anticipated that the transformation of these publications will be complete by the fall 2005. These publications will be made available on-line for use by the general public, and to schools across Canada for students of all ages. By preserving this military historical information, VAC increases Canadians' understanding and appreciation of how our Veterans have served our country with courage and honour.

Canadian Battlefield Memorials Restoration

Work is nearing completion on the $30 million five-year Canadian Battlefield Memorials Restoration Project. Initially scheduled for completion in July 2006, contracting delays in 2004 resulted in a postponement of completion to December 31, 2006. This project focusses on four key activities: restoration and rehabilitation of the Vimy Monument in France; rehabilitation of memorial sites; battlefield terrain conservation; and Subterranean Features Investigation. In December 2004, work began on the Vimy Monument and this is expected to be completed by December 31, 2006. Seven of eleven memorials have been rehabilitated. Lastly, the battlefield terrain conservation will be completed by spring 2006. Project partners include Public Works and Government Services Canada; the Commonwealth War Graves Commission; Office National des Forêts de France; the Canadian Embassy in Paris, Belgium, and Croatia; and a number of other national and international associations. The rehabilitation of these memorials and sites will preserve and safeguard the dignity and integrity of these assets, and ensure the health and safety of both the public and employees.

Web Site Access

Remembrance
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/

Year of the Veteran
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=feature/yearofveteran05

Grave Registry
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=257

Remembrance Publications
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=collections/books/7thbook

Canadian Battlefield Memorials Restoration
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Pensions Advocacy

Staff in the Bureau of Pensions Advocates' (BPA) fourteen district offices across Canada are responsible for providing advice and counselling to clients who are uncertain about any aspect of the decision they receive from Veterans Affairs Canada regarding their application for pension. Lawyers and legal assistants work together to help applicants

determine the best way to proceed in their particular situations. This assistance is provided free of charge. The options include the Bureau requesting a Departmental Review of the case by a Pension Adjudicator, representing a client before the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), or counselling a client not to proceed. Of the applicants who proceed to VRAB, approximately 95% are represented by the Bureau. The remaining 5% are represented by a Service Officer of the Royal Canadian Legion, other Veterans' organization, or a private solicitor. Alternatively, they may choose to represent themselves.

A number of initiatives will be undertaken over the next three years to improve service to Veterans and other clients. Within the Bureau, results of the client feedback questionnaire, implemented in the fall of 2004, will be analysed, and adjustments will be made to service as necessary on an ongoing basis. Implementation of the new Client Service Protocol will also be monitored, to ensure that enhanced communication with clients is a priority. BPA will continue to work with VRAB to develop and pilot VRAB's case management system and assess its success by July 2005. This may allow for improved case preparation and resolution of issues before the hearing takes place. It could also result in a decision being fast-tracked with no need for a hearing. While the Bureau had good success in establishing a presence on the Canadian Forces (CF) Base at Valcartier, efforts to expand to other CF locations will be suspended, as we focus on refining the redress process in response to the modernization of VAC's programs. Lastly, BPA will continue to reach out to RCMP clients through presentations and distribution of printed information on VAC's benefits and services.

To monitor progress, the Bureau will evaluate the feedback received from clients and adjust its communications and services to accommodate the needs identified. It is anticipated that client questionnaires will provide valuable information on clients' satisfaction and identify service gaps where the Bureau needs to focus in meeting the needs of its clients. Streamlining and improving the review and appeal process with VRAB could result in faster turnaround for decisions. Increasing awareness, among the Canadian Forces and RCMP members, of the services that VAC provides is important in fostering a better understanding of the pension/redress process, thus lessening the frustration of clients.

Web Site Access

Bureau of Pensions Advocates
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Veterans Review and Appeal Board

The Veterans Review and Appeal Board provides an independent redress process for applicants who are dissatisfied with a disability pension decision of the Department of Veterans Affairs or a Regional Review Committee War Veterans Allowance decision. The adjudicative process includes two levels of redress: review and appeal.

The Board is continuing to improve communication with claimants and stakeholders to ensure they are well-informed of the role of the Board and the redress process. A Communications Strategy will be in place by spring 2005 and a public opinion survey will be conducted in 2005-2006. As well, information pertaining to the Board is available through the Board's web site which is updated and expanded on a regular basis and inquiries by telephone, correspondence and e-mails are responded to in a timely manner.

As part of its ongoing commitment to program delivery improvements, the Board plans to implement program delivery improvement strategies by July 2005. The four components include: developing a new case management system which will improve pre-hearing preparation and reduce efforts required post-hearing; enhancing the Members' learning program to ensure it is addressing training needs; improving research capability so that timely feedback and accessible information is available for complex and difficult emerging issues and legislative provisions; and developing a policy and rules framework which will authorize and support the other three program delivery strategies.

Web Site Access

Veterans Review and Appeal Board
http://www.vrab-tacra.gc.ca/

Section II - Analysis of Program Activities by Strategic Outcome

Summary

Parliament has indicated the need for better results information for its committee deliberations on value for money, and to provide more meaningful information to the Canadian public on how government delivers its programs. The Management Resources and Results Structure (MRRS) was developed to address this need. It is comprised of the following elements which are designed to provide both Parliamentarians and Canadians with more in-depth information on how departments utilize their resources to serve them.

The MRRS elements are:

- Strategic Outcomes;
- Programs linked to strategic outcomes (PAA);
- Actual and planned resource information for each element;
- Performance measures and results for each element; and
- Governance structure.

The Program Activity Architecture (PAA), is a comprehensive list of program activities used to report to both Treasury Board and Parliament. This architecture is designed to better link programs to results - true linkages between financial and non financial information. It is in line with Management Accountability Framework (MAF) expectations in that it supports Governance and Strategic Direction and Performance. Along with the activities and sub-activities identified in this section, each is supported by Expected Result(s) and Performance Indicator(s). More detailed information will be added in future reports.

The performance measurement strategy the Portfolio will be using to report on expected results is built around existing survey tools and reporting databases.

Program Activity Architecture

The Department's Expected Results for its Program Activity based upon its Strategic Outcome.

Strategic Outcome	Program Activity
Canadian war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families receive benefits and services in a fair and timely manner	Pensions and Allowances for Disability and Death and Economic Support
	Health Care Benefits
Canadians remember and demonstrate their recognition of all those who served in Canada's efforts during war, military conflict and peace	Canada Remembers

The Board's Expected Results for its Program Activity is based upon its Strategic Outcome.

Strategic Outcome	Program Activity
Fair and effective resolution of disability pension and War Veterans Allowance appeals from Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families	Veterans Review and Appeal Board Program

Veterans Affairs Program

The Veterans Affairs Program has two Strategic Outcomes one of which is dedicated to Veterans Services and the other which falls under Remembrance.

Strategic Outcome #1:

Canada's War Service Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families receive benefits and services in a fair and timely manner.

Flowing from this Strategic Outcome are two Primary Activities: Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support, and Health Care Benefits.

Program Activity Name:

1. Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1,724.3	1,770.4	1,781.5

Human Resources (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
361	354	354

Expected Result

Clients are satisfied with the suite of programs

Performance Indicators

- Consistent and fair adjudication process
- Percentage of surveyed clients are satisfied with the benefits and services which they have received

This primary Program Activity is supported by the following three Sub-Activities:

- Pensions and Allowances for Disability and Death;
- Economic Support; and
- Bureau of Pensions Advocates.

Planned spending for this Program Activity includes corporate services costs which are not allocated to the sub-activities described below.

1.1 Pensions and Allowances for Disability and Death

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1,660.1	1,708.4	1,720.7

Provide pensions for disability or death and economic support in the form of allowances to: members of the Canadian Forces and Merchant Navy Veterans who served in the First World War, the Second World War or the Korean War; certain civilians who are entitled to benefits because of their wartime service; former and still-serving members of the Canadian Forces (including those who served in Special Duty Areas); survivors and dependants of military and civilian personnel.

Expected Result

Qualified individuals receive the benefits and services in a fair and timely manner

Performance Indicators

- Redress process
- Achieved Turnaround Times
- Total number of applications/decisions
- Total program expenditures
- Total number of clients
- Total number of recipients

1.2 Economic Support

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
24.0	22.6	21.4

The War Veterans Allowance (WVA) is a form of financial assistance available to eligible Veterans, qualified civilians and their survivors, dependants and orphans. In recognition of war service, qualified persons are provided with regular, monthly income to meet basic needs. WVA is based on income, domestic status and number of dependants. Recipients are paid at a single, married or orphan's rate. Payments are indexed annually to the CPI. Eligibility for WVA is determined by the wartime service of a Veteran or qualified civilian, age or health, income and residency.

Expected Result

Qualified individuals receive the benefits to which they are entitled in a fair and timely manner

Performance Indicators

- Redress process
- Total number of clients
- Total expenditures
- Total number of claims

1.3 Bureau of Pensions Advocates

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
8.2	8.2	8.2

The Bureau of Pensions Advocates provides advice, assistance and representation to individuals dissatisfied with decisions made by Veterans Affairs Canada. These

decisions involve claims for entitlement to disability pension or assessments awarded for pensioned conditions. BPA provides representation for WVA Appeals before the Veterans Review and Appeal Board.

Expected Results

- Clients receive advice on redress options
- Clients receive full and adequate representation

Performance Indicators

- Achieved turnaround times
- Clients' rights protected
- Clients informed of redress process and their rights
- Published client information
- Professional case preparation and presentation

Program Activity Name:

2. Health Care Benefits

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
945.8	987.1	1,004.7

Human Resources (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1,219	1,215	1,210

The Health Care Program, designed to enhance the quality of life for VAC clients, aims to ensure that eligible clients receive appropriate health care benefits and services. Through its national treatment services program, the Department provides a wide range of health care benefits and services which include medical, surgical or dental examinations or treatment, surgical or prosthetic devices or aids, preventative health care, and prescribed drugs. The benefits and services available from Veterans Affairs Canada are intended to complement those provided as insured and extended health services by provincial and territorial authorities. The services which individual clients receive depend upon their particular circumstances and health needs.

The Department's Veterans Independence Program is a national home care program that assists eligible clients to remain independent in their own homes or communities by offering a variety of programs and services, such as housekeeping, grounds maintenance, and personal care. The Department also provides eligible clients with long-term care in its hospital facility at Ste-Anne de Bellevue, Quebec, or community or contract facilities.

Expected Result

Clients are satisfied with the benefits and services provided to them

Performance Indicator

Percentage of clients satisfied with benefits and services provided to them

This primary Program Activity is supported by the following three sub-activities:

- Long-Term and Nursing Home Care including VIP community care;
- Treatment Benefits and Other Health Services; and
- Home Care and Other VIP.

Planned spending for this Program Activity includes corporate services costs which are not allocated to the sub-activities described below.

2.1 Long-Term and Nursing Home Care (including VIP community care)

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
356.5	368.3	357.8

Veterans Affairs Canada is responsible for providing long term care for eligible Veterans and civilians. VAC supports LTC in three types of beds: (1) a departmental bed in Ste. Anne's Hospital, VAC's sole remaining facility; (2) a contract bed located in designated facilities across Canada; or (3) a community bed located in any community care facility provincially licensed to provide the equivalent of federal type II care. The Veterans Independence Program (VIP) assists clients to remain healthy and independent in their own homes or communities. It does this by offering a variety of services to those who meet the eligibility requirements. VIP is not intended to replace other federal, provincial or municipal programs. It is combined with these other available services to best meet the needs of each client. The services Veterans receive depend on their particular circumstances and health needs.

Expected Result

Veterans' needs are met either in long term care facilities or at home

Performance Indicators

- Service Providers are registered and established criteria process is in place
- Total Program of Choice (POC) expenditure
- Total Contract services expenditure
- Quality Control processes

2.2 Treatment Benefits and Other Health Services

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
336.5	356.9	377.3

Treatment Benefits include any medical, surgical, dental examination, or treatment provided by a health professional, the provision of any surgical or prosthetic device or aids and their maintenance, home adaptations to accommodate the use of the devices or aids, preventative health care, and prescribed drugs. In addition, eligible clients may be entitled to receive supplementary benefits such as costs associated with travel to receive treatment and costs associated with medical examinations requested by the Department.

Expected Result

Clients receive the treatment benefits and services to meet their identified needs

Performance Indicators

- Satisfactory results from client questionnaire and surveys concerning long term care facilities
- Satisfactory results from Quality Management Program
- Findings of the Continuing Care Research Project

2.3 Home Care and Other VIP

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
226.3	236.1	243.7

Veteran pensioners, civilian pensioners, special duty area pensioners, and military service pensioners, income-qualified Veterans and income-qualified civilians are eligible for Veterans Independence Program services as follows: Home Care Services, Ambulatory Health Care Services, Home Adaptations Services, and Intermediate Care Service in a community facility, other than a contract bed. Home Care in the principal residence consists of: health and support services care provided by health professionals; personal care services by persons other than health professionals; housekeeping services by homemakers performing routine and non-routine housekeeping services when the health and safety of the client is at risk; access to nutrition services; and grounds maintenance services.

Expected Result

Clients needs are identified and met and/or a referral is made

Performance Indicators

- Number of screens completed
- Number of assessments completed
- Service Providers bonded where appropriate
- Total expenditure
- Findings of Continuing Care Research Project
- Quality Assurance processes

Strategic Outcome #2

Canadians remember and demonstrate their recognition of all those who served in Canada's efforts during war, military conflict and peace.

Flowing from this Strategic Outcome is one primary Program Activity that is further supported by two Sub-Activities.

Program Activity Name:

3. Canada Remembers

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
73.9	56.8	51.6

Human Resources (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
151	128	125

The Canada Remembers Program endeavours to keep alive the memory of the achievements and sacrifices made by those who served Canada in times of war and peace; to engage communities in remembrance of these achievements and sacrifices; and, to promote an understanding of their significance in Canadian life.

Expected Results

- Canadians aware of sacrifice
- Veterans receive recognition

Performance Indicators

- Informed Canadians
- Community based participation of Canadians at remembrance events
  Maintenance of Memorials, graves and artifacts

The primary Program Activity is supported by the following two sub-activities:

- Remembrance Outreach; and
- National and International Memorials

Planned spending for this Program Activity includes corporate services costs which are not allocated to the sub-activities described below.

3.1 Remembrance Outreach

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
21.2	15.7	15.7

The Remembrance Outreach activity takes into account all forms of information to reach out to Canadians everywhere, particularly youth, to help them recognize the role of Canada's servicemen and women in conflict throughout the world and how this role has contributed to our nation's development. One example of outreach is a partnership support program which is used by VAC to extend its reach in partnering with stakeholders in the development and delivery of its programs by promoting partnerships with and building capacity within Canadian communities.

Expected Results

- Canadians, especially youth, informed on the contributions/sacrifices made by Canadians who have served
- Involvement of Canadians in remembrance activities
- Utilization of education material

Performance Indicators

- Number of visits to web sites
- Number of submissions/requests
- Number of ceremonies and events
- Number of learning material created and distributed
- Number of youth participating
- Number of partnerships
- Total expenditure

3.2 National and International Memorials

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
47.3	35.8	30.7

National and International Memorials carries out responsibilities in Canada and Overseas. It includes work associated with Canadian International Memorials, cemetery maintenance and funeral and burial services. Sub activities include working with the Commonwealth War Graves Commission, the Canadian Veterans Association of the United Kingdom and the Last Post Fund.

Expected Results

- Recognition of Veterans' life and death
- Maintenance, preservation and presentation of Canada's remembrance memorials
- Commemorative resources are protected, developed and showcased

Performance Indicators

- Number and location of Canadian war dead
- Number of maintained graves, memorials and battlefield sites
- Number of events
- Number of visitors
- Total expenditure

4. Program Delivery for Pensions and Health Care

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
109.1	117.6	117.8

Human Resources (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1,691	1,717	1,721

VAC's suite of benefits and services is delivered by staff at Head Offices in Charlottetown and Ottawa and Regional and District Offices across Canada. Under this Program Activity VAC records the salary and other operating resources related to two activities, Pensions & Allowances for Disability & Death, and Economic Support, and Health Care. The Program Delivery resources are split approximately equally between the two activities.

Veterans Review and Appeal Board Program

The Veterans Review and Appeal Board has one Strategic Outcome and one primary Program Activity.

Strategic Outcome #1

Fair and effective resolution of disability pension and War Veterans Allowance appeals from Canada's War Service Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-

serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families.

Program Activity Name:

1. Veterans Review and Appeal Board

Planned Spending ($ millions)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12.9	12.8	12.8

Human Resources (Full-Time Equivalents)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

Expected Results

Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program

Performance Indicators

• Well reasoned decisions, consistent with the evidence and the law • Continuous improvements in program delivery

Section III - Supplementary Information

Management Representation Statement

We submit, for tabling in Parliament, the *2005-2006 Report on Plans and Priorities* for Veterans Affairs, a Portfolio comprising Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board.

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the Preparation of the 2005-2006 Report on Plans and Priorities*:

- It accurately portrays the Portfolio's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by Treasury Board Secretariat.
- It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying Portfolio information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Jack Stagg
Deputy Minister
Veterans Affairs Canada
February 22, 2005

Victor Marchand
Chair
Veterans Review and
Appeal Board
February 22, 2005

Organizational Information

Program Activity Architecture

Accountability
The Minister of Veterans Affairs is supported by a Deputy Minister and an Associate Deputy Minister. The Associate Deputy reports directly to the Deputy. The Department has three branches, and two divisions which report to the Deputy Minister while four divisions report directly to the Associate Deputy Minister. General Council is functionally responsible to the Deputy Minister for legal services.

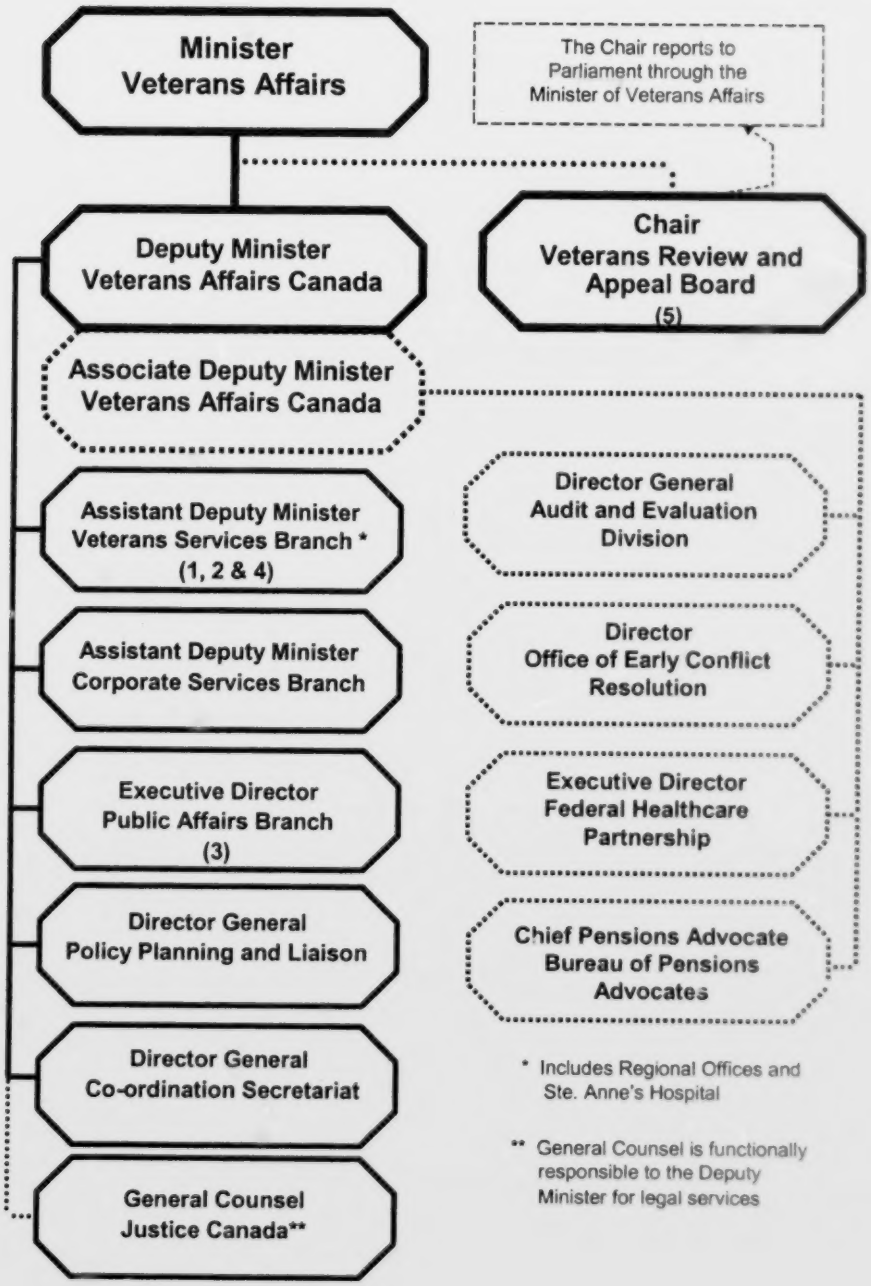
The Veterans Review and Appeal Board is headed by a Chairperson who is the Chief Executive Officer and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Chairperson is supported by a Deputy Chairperson, an average of 30 full-time Governor-in-Council appointees, and a Director General.

Senior Management Committees
Veterans Affairs Canada's Senior Management Committee is the Departmental Executive Board (DEB).

The table below provides the planned expenditures and associated full-time equivalents for each of the program activities for Veterans Affairs. Corporate Services costs and full-time equivalents have been allocated to these program activities. The organization charts on the following pages illustrate how Veterans Affairs is structured, keeping in mind that the Deputy and Associate Deputy Ministers have overall responsibility for the Department. The Chairperson has overall responsibility for the Veterans Review and Appeal Board.

Program Activity	2005-2006	
	Planned Expenditures ($ millions)	**Associated Full-Time Equivalents**
Veterans Affairs Program		
(1) Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support	1,724.3	361
(2) Health Care Benefits	945.8	1,219
(3) Canada Remembers	73.9	151
(4) Program Delivery for Pensions and Health Care	109.1	1,691
Veterans Review and Appeal Board Program		
(5) Veterans Review and Appeal Board	12.9	141
Total	**2,866.0**	**3,563**

Veterans Affairs Canada Organization



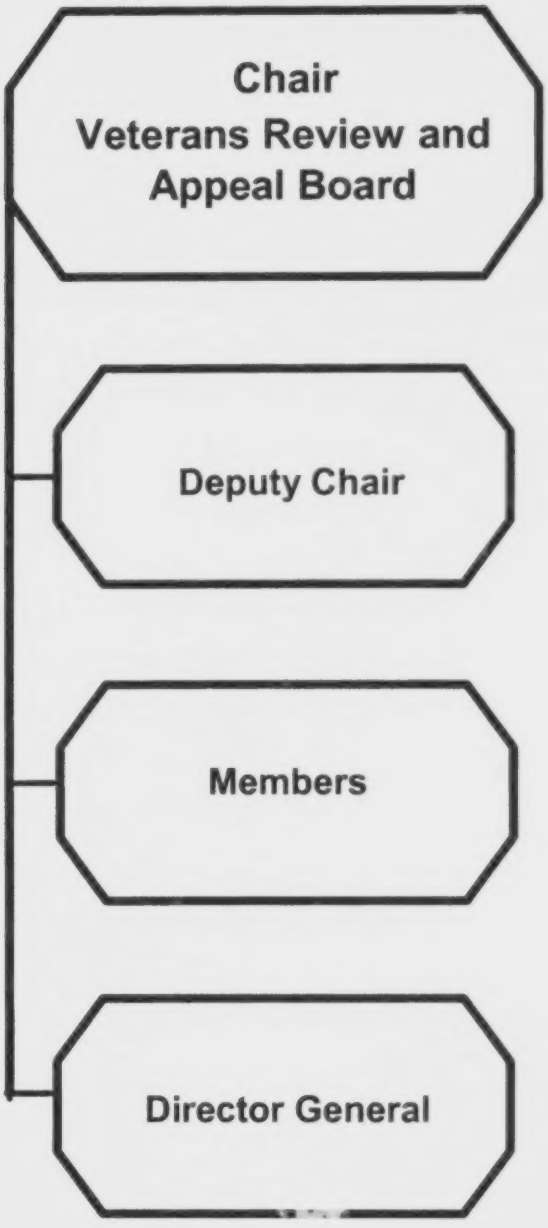

Chair
Veterans Review and
Appeal Board
Deputy Chair
Members
Director General

Table 1: Portfolio Planned Spending and Full Time Equivalents

($ millions)	Forecast Spending 2004-2005	**Planned Spending 2005-2006**	Planned Spending 2006-2007	Planned Spending 2007-2008
Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support	1,698.1	**1,724.3**	1,770.4	1,781.5
Health Care Benefits	910.4	**948.9**	993.5	1,014.0
Canada Remembers	55.1	**58.8**	50.8	45.6
Program Delivery for Pension and Health Care	110.7	**108.2**	116.9	117.1
Veterans Review and Appeal Board	13.4	**12.9**	12.8	12.8
Budgetary Main Estimates (gross)	2,787.7	**2,853.1**	2,944.4	2,971.0
Total Main Estimates	2,787.7	**2,853.1**	2,944.4	2,971.0
Adjustments:				
Supplementary Estimates:				
Operating budget carry forward (horizontal items)	9.7	–	–	–
Incremental funding to celebrate the 60th Anniversary of the end of the Second World War and the Year of the Veteran, and to strengthen the Remembrance Program	7.3	**8.7**	–	–
Funding of legal costs associated with a class action lawsuit concerning the administration of Veterans' accounts (Authorson litigation)	5.2	–	–	–
Funding to extend, for life, to qualified primary caregivers those Veterans Independence Program housekeeping and/or grounds maintenance services provided to the Veteran at the time of his/her death or admission to a health care facility, from April 7, 1981 forward	2.3	**1.1**	0.7	0.7
Critical capital for Ste. Anne's Hospital and the restoration and rehabilitation of Canada's First World War European Monuments	1.9	**1.7**	–	–
Other miscellaneous Supplementary Estimates items (1)	7.3	–	–	–
Gross Amount:	33.7	**11.5**	0.7	0.7
Less: Spending authorities available within the Vote	(1.6)			
Less: Spending authorities available from another Vote	(16.8)			
Net Amount:	15.3	**11.5**	0.7	0.7

($ millions)	Forecast Spending 2004-2005	**Planned Spending 2005-2006**	Planned Spending 2006-2007	Planned Spending 2007-2008
Budget Announcement:				
Planned Procurement Savings **(2)**	–	**(1.4)**	–	–
Expenditure Review Committee (ERC) Reductions **(3)**	–	**(3.2)**	(6.4)	(9.3)
Funding for future Commemoration activities **(4)**	–	**6.0**	6.0	6.0
Other:				
Employee Benefit Plan (EBP)	0.5	–	–	–
Total Adjustments	15.8	**12.9**	(0.3)	(2.6)
Total Planned Spending	2,803.5	**2,866.0**	2,944.7	2,968.4
Less: Non-Respendable revenue	20.1	**18.7**	18.4	18.4
Plus: Cost of services received without charge	26.3	**30.9**	30.9	30.9
Net cost of Program	2,809.7	2,878.2	2,957.2	2,980.9
Full Time Equivalents	3,500	**3,563**	3,554	3,550

(1) A description of each item included in the Veterans Affairs Supplementary Estimates can be found on the Treasury Board Secretariat web site at http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp

(2) This reflects the reductions to the Department's Planned Spending as a result of initiatives designed to improve performance in Government procurement.

(3) This reflects the reductions to the Department's Planned Spending as a result of the ERC exercise, which was announced in the 2005 Budget.

(4) Budget 2005 provided new funding of $6 million per year for future Commemoration activities so that the sacrifices and contributions of Canada's Veterans will never be forgotten.

The above Planned Spending trend reflects increases related to annual price indexation adjustments for some benefits, regular inflationary pressures on the costs of goods and services provided to clients, and increases in the number of clients, particularly Canadian Forces Veterans.

Table 2: Program by Activity

2005-2006										
($ millions)	Budgetary						Non-Budgetary			
Program Activity	Operating	Capital	Grants and Contributions	Gross	Revenue	Net	Loans, Investments and Advances	Total Main Estimates	Adjustments	**Total Planned Spending**
Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support	40.1	-	1,684.2	1,724.3	-	1,724.3	-	1,724.3	-	1,724.3
Health Care Benefits	651.8	20.0	277.1	948.9	-	948.9	-	948.9	(3.1)	945.8
Canada Remembers	20.7	12.3	25.8	58.8	-	58.8	-	58.8	15.1	73.9
Program Delivery for Pension and Health Care	108.2	-	-	108.2	-	108.2	-	108.2	0.9	109.1
Veterans Review and Appeal Board	12.9	-	-	12.9	-	12.9	-	12.9	-	12.9
Total	833.7	32.3	1,987.1	2,853.1	-	2,853.1	-	2,853.1	12.9	2,866.0

Table 3: Voted and Statutory Items listed in Main Estimates

($ millions)	2005-2006		
Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	**Current Main Estimates**	Previous Main Estimates
1	Veterans Affairs Canada - Operating expenditures	788.3	771.8
5	Veterans Affairs Canada - Capital expenditures	32.3	33.3
10	Veterans Affairs Canada - Grants and contributions	1,986.8	1,934.8
15	Veterans Affairs - Veterans Review and Appeal Board - Operating expenditures	8.7	8.7
(S)	Re-Establishment Credits under Section 8 of the *War Service Grants Act*	-	-
(S)	Repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans' Land Act*	-	-
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	-	-
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	0.2
(S)	Minister of Veterans Affairs salary and motor car allowance	0.1	0.1
(S)	Contributions to employee benefit plans	36.7	38.6
	Total Department or Agency	**2,853.1**	2,787.7

The current Main Estimates amount of $2,853.1 million is $65.4 million higher than the Main Estimates of the previous year. The increase relates primarily to cost increases for: Disability Pensions, services provided to clients under the Veterans Independence Program, and goods and services purchased on behalf of Veterans to meet their health needs. These cost increases are the result of annual price indexation adjustments and normal inflationary pressure, increases in client numbers, and an increase in the number of transactions per client to meet the health needs of an aging clientele.

Table 4: Net Cost of Department for the Estimates Year

2005-2006			
($ millions)	Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Program	**Total**
Total Planned Spending	2,862.6	10.2	2,872.8
Plus: Services Received without Charge			
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	14.2	0.7	14.9
Contributions covering employers' share of employees' Insurance premiums and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds)	14.0	0.6	14.6
Worker's compensation coverage provided by Social Development Canada	0.6	–	0.6
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.8	–	0.8
Less: Non-respendable Revenue	18.7	–	18.7
2005-2006 Net cost of Department	**2,873.5**	**11.5**	**2,885.0**

Table 5: Summary of Capital Spending by Program Activity

($ millions)	Forecast Spending 2004-2005	**Planned Spending 2005-2006**	Planned Spending 2006-2007	Planned Spending 2007-2008
Veterans Affairs Canada Program				
Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support	-	-	-	-
Health Care Benefits	15.5	**20.0**	21.5	-
Canada Remembers	2.9	**12.3**	4.8	-
Sub-total	18.4	**32.3**	26.3	-
Veterans Review and Appeal Board Program				
Veterans Review and Appeal Board	-	-	-	-
Sub-total	18.4	**32.3**	26.3	-
Total	18.4	**32.3**	26.3	0

Table 6: Sources of Respendable and Non-Respendable Revenue

Non-Respendable Revenue

($ millions)	Forecast Revenue 2004-2005	**Planned Revenue 2005-2006**	Planned Revenue 2006-2007	Planned Revenue 2007-2008
Veterans Affairs Canada Program				
Health Care Benefits				
Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan (Regulatory Service)	15.6	**14.4**	14.1	14.1
Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals (Other Goods and Services)	0.4	**0.4**	0.4	0.4
Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care (Regulatory Care)	4.1	**3.9**	3.9	3.9
Total Non-Respendable Revenue	20.1	**18.7**	18.4	18.4

Table 7: Planned Spending by Branch or Sector

2005-2006						
($ millions)	Pensions and Allowances for Disability and Death, and Economic Support	Health Care Benefits	Canada Remembers	Program Delivery for Pension and Health Care	Veterans Review and Appeal Board	Total
Veterans Services Branch	1,684.4	919.3	-	109.1	-	**2,712.8**
Public Affairs Branch	1.6	1.4	68.8	-	0.1	**71.9**
Corporate Services Branch	23.4	19.5	4.0	-	2.0	**48.9**
Executive Branch[1]	14.9	5.6	1.1	-	0.6	**22.2**
Veterans Review and Appeal Board	–	–	–	–	10.2	**10.2**
TOTAL	1,724.3	945.8	73.9	109.1	12.9	**2,866.0**

[1] Executive Branch includes Executive Services, Audit and Evaluation, General Counsel, Office of Early Conflict Resolution and Policy Planning and Liaison.

Table 8: Major Regulatory Initiatives

Regulations	Expected Results
Executive legislation to govern a modern-day Veteran's Charter for Canadian Forces Veterans	• New regulations implementing a comprehensive and modernized suite of programs and services to support Canadian Forces Veterans, and their families, in their transition from military to civilian life • Consequential amendments to several existing regulations • Set out terms and conditions for new disability awards, rehabilitation services, earnings loss support, job placement assistance, and health benefits programs • Availability of a suite of modern programs to meet the changing needs of Canadian Forces Veterans
Memorial Cross Orders	• Review eligibility criteria for the Memorial Cross • Review and modernize the provisions of the *Memorial Cross Order (First World War)*, the *Memorial Cross Order (Second World War)*, and the *Memorial Cross Order (Peacekeeping)* • Integrate and harmonize the three Orders into one text
Veterans Health Care Regulations	• Clarify terms and conditions of Veterans' health care programs, and make other technical changes

Table 9: Details on Project Spending

2005-2006	($ millions)
1. **Ste. Anne's Hospital Renovation** (projected)	20.4
2. **European Monument Restoration**	13.0
2006-2007	
1. **Ste. Anne's Hospital Renovation** (projected)	21.9
2. **European Monument Restoration**	5.1
2007-2008	
1. **N/A**	
2. **N/A**	

For further information on the above-mentioned projects see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp

Table 10: Details on Transfer Payments Programs

Over the next three years, the Department of Veterans Affairs will manage the following transfer payment programs in excess of $5 million:

2005-2006	($ millions)
1. Pensions for Disability and Death	1,657.9
2. War Veterans Allowance / Civilian War Allowance	21.2
3. Last Post Fund	16.3
4. Commonwealth War Graves Commission	8.6
5. Veterans Independence Program	277.1

2006-2007	
1. Pensions for Disability and Death	1,706.2
2. War Veterans Allowance / Civilian War Allowance	19.8
3. Last Post Fund	16.3
4. Commonwealth War Graves Commission	8.6
5. Veterans Independence Program	292.1

2007-2008	
1. Pensions for Disability and Death	1,718.5
2. War Veterans Allowance / Civilian War Allowance	18.6
3. Last Post Fund	16.3
4. Commonwealth War Graves Commission	8.6
5. Veterans Independence Program	304.8

For further information on the above-mentioned transfer payment programs see http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp

Table 11: Horizontal Initiatives

Horizontal initiatives are defined as significant initiatives in which partners from two or more organizations have received program funding and have formally agreed to work together to achieve shared outcomes. Veterans Affairs Canada is the lead department for the Federal Healthcare Partnership (FHP) which was established in 1994.

This partnership was struck to develop and implement a strategy to coordinate federal government purchasing of health care services and products for federal government clients at the lowest possible cost. These clients (more than one million), include Veterans, Canadian Forces members, RCMP, First Nations living on reserve, the Inuit, inmates of federal institutions, immigrants, and landed refugees. Ten departments and agencies with common interests formed this partnership to maximize efficiency and minimize duplication in their delivery of health care programs, while maintaining or improving the quality of the services they provide.

The core program areas covered by the partnership are audiology, dental care, oxygen therapy, pharmacy, vision care, and special equipment recycling. Other areas being explored are health and professional services, pain management, information and communications technologies in health, health care professional services, mental health, orthotics, health promotion, and representation at meetings of the Federal/Provincial/Territorial working groups and similar bodies. With the inclusion of these new areas of involvement, further potential savings should be achieved through the securing of new agreements.

Over the next three years, Veterans Affairs Canada will continue in its lead role as host of the FHP Secretariat which supports the partnership. VAC's Associate Deputy Minister will continue to serve as Chair of the FHP Secretariat. The operational costs of the FHP Secretariat continue to be funded by VAC.

On November 23, 2004, the Auditor General of Canada tabled the results of her audit, entitled "Management of Federal Drug Benefit Programs." This Value for Money audit reviewed six federally-managed drug benefit programs, including VAC's. Although VAC was recognized for its Drug Utilization Review Process, the Auditor General noted that there was much room for improvement for all six departments in the management of drug benefit programs. Under the direction of the Deputy Heads of its six partner departments, the Federal Healthcare Partnership was tasked with leading the development and implementation of a formal action plan to respond to the Auditor General's recommendations. This action plan will be coordinated with the National Pharmaceuticals Strategy (NPS) initiative. Interdepartmental activities are currently underway to develop and coordinate specific details and timings. It is expected that the majority of program management and policy changes will be in place in all departments by fall 2006. This work will also position the federal departments to play a strong supporting role to its development in the federal, provincial and territorial jurisdictions. The NPS is part of the First Ministers' 10-year plan to strengthen health care as agreed at the September 2005 First Ministers Meeting, and outlines various strategies to provide affordable access to drugs, to increase efficiencies, and to monitor safety.

Web Site Access

Federal Health Care Partnership
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/fhp-pfss/description_e.asp

Section IV - Other Items of Interest

The Corporate Services Branch of Veterans Affairs Canada assists in the internal administration of the Portfolio. It is comprised of organizational units responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of the Portfolio's resources. Support services are provided in the areas of finance, human resources, materiel resources, information and technology access, security and information management. Many of the government-wide priorities are directed from this Branch and are discussed below. Total corporate services resource requirement spending for 2005-2006 is $71.1 million.

HR Modernization

Human Resources (HR) Modernization, a continuous improvement initiative, is a priority within VAC's Strategic Plan. Our expected result over the next three years is to align our strategic human resource initiatives with the goals of the organization and aspirations of our staff. The changing external and internal environments necessitate that we adapt our management style to one that is more involved in the management of human resources, including anticipating the impact on resources when devising and implementing new and current objectives. This priority will be driven by the *Public Service Modernization Act* which will be enacted by December 2005.

Information and Technology Services

Advancement of our information technology is necessary to expand and improve access for Canadians to Veterans Affairs Canada's programs, services and information. Our younger CF clients like a great number of Canadians, rely on the Internet to contact the Department and to access information. While expanding our computing capacity, we must ensure that all modes (Internet, phone, mail, in-person) are available and fully supported for Canadians. With an increasing demand for electronic programs, services, and information, there is a growing requirement for VAC to increase its electronic storage capacity as well as enhance the speed and availability of telecommunications networks for Canadians. There is a considerable challenge to ensure that client information in each channel is accurate, accessible, consistent, secure and is handled according to privacy legislation.

Web Site Access

Information and Technology Services
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/it_site

Government On-Line

The Government On-Line initiative is a multi-year project that grew from a commitment made in the 1999 Speech from the Throne. The objective is to enable Canadians to access key government information and services on-line. To support this initiative, Veterans Affairs Canada continues to focus on its three key services.

The first is the Pensions and Allowance and Health Care Key Service which covers the delivery of benefits and services contributing to the independence, quality of life and standard of living of our clients. Under this service, the Benefits and Health Services On-Line project will continue implementation of E-Health Assessments and E-Pension Applications in partnership with the federal roll-outs of Government of Canada Public Key Infrastructure and Secure Channel. VAC will develop a status inquiry for clients in partnership with the "My Account" personalizations of several other government departments. Other deliverables will include an interactive interview process and a linkage of health services to "My Account".

The second is the Canada Remembers Key Service which involves the *Canadian Virtual War Memorial*, information on community engagement, national and international memorials, Canada's Books of Remembrance on-line, medals, and public information and research. Planned enhancements include reflecting the redeveloped learning and commemorative materials on-line, and building on the "Heroes Remembered" partnership with the Military History Gateway. VAC will also host students across Canada to an "Interactive Field Trip" to the Netherlands as part of the 60th Anniversary of the liberation of that country.

The third key service is the Seniors Cluster Horizontal Service. Its vision is to enhance the ability of seniors, their families, caregivers and supporting service organizations to access cross-jurisdictional government information, services and transactions. Under the auspices of the Canadian Seniors Partnership, Seniors Cluster will be working over the next several years to connect seniors' portals across the country. VAC hopes to capitalize on the success of the launch of Brockville, Ontario's Collaborative Seniors Portal by bringing all levels of government and volunteer organizations together to identify service delivery priorities; by studying the technical requirements of making the Collaborative Seniors Portal an electronic service channel; and by collaborating on pilot projects that examine integration of selected services among multi-jurisdictional partnerships as these develop.

Canadians have been downloading material from all three key services in steadily increasing volume over the past several years and, in 2005, will begin to experience more personal interaction with the Pensions and Allowances, and Health Care Key Service.

Integral to the success of our Government On-Line initiatives is the collaborative efforts and assistance of our many partners, which include other federal government departments and agencies, provincial governments, municipalities, as well as volunteer organizations.

Web Site Access

Government On-Line
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/gol04

Canadian Virtual War Memorial
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=collections/virtualmem

Seniors Cluster Horizontal Service
http://www.seniorsinfo.ca/scripts/english/ON/brockville/index.asp
http://www.seniors.gc.ca/scolPortSearchScreen.jsp?lang=en

Management Accountability Framework

The Department
VAC's Management Accountability Framework (MAF) consists of 10 elements monitored by a series of complex indicators and measures for sound management. VAC's progress towards MAF is still a priority and we are continuing our efforts to achieve the commitments set out in modern management practices. VAC's expected results over the next three years are to complete and align our Framework to support the strategic outcomes outlined in the Veterans Affairs Canada's strategic plan. However, MAF is a complex initiative consisting of projects at various stages of completion. It is also a process of change. Therefore, VAC will continue to evolve its modern management practices to meet the present and future needs of our clients.

The Board
As the MAF continues evolving to encompass additional reporting requirements and expectations, the Board is improving its capacity to integrate modern management practices, performance information, and risk factors in business decisions and plans. The Board's expected result over the next three years is to ensure the improvement of its management infrastructure capacity for strategic and business planning. An action plan and performance measurement strategy are in place and progress report meetings are held on a quarterly basis. As well, a risk awareness and assessment session is held annually to educate and communicate risk concepts throughout the Board.

Web Site Access

Management Accountability Framework
http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index_e.asp

Service Improvement Initiative
Veterans Affairs Canada is one of many departments participating in this government-wide initiative to achieve significant, measurable and sustainable improvement in the level of Canadians' satisfaction with the federal government's programs and services. As part of VAC's Service Improvement Initiative, national client satisfaction surveys were conducted in 2001 and 2003, and a comprehensive *2002-2005 Departmental Service Improvement Plan* was developed. VAC's overall rating of client satisfaction increased from 85% in 2001 to 87% in 2003. A third national survey is scheduled for April 2005. Once the results have been analyzed, the departmental service improvement plan will be updated accordingly.

Sustainable Development Strategy
Progress toward sustainable development is a Government of Canada priority and our approach is one that strives to encompass the visions and expectations of our clients and all Canadians. Commitment, financial and human resources, and creativity of all sectors of society is essential to make sustainable development a practical reality.

Our third *Sustainable Development Strategy* (SDS) 2004-2006 advances and further develops the four themes from our previous two strategies: Sustaining the Health and Well-Being of Our Clients; Sustaining the Health and Well-Being of Our Staff; Sustaining Knowledge and Information; and Sustaining Government Operations. Our objectives will be realized over a seven-year period and will demonstrate that the health and well-being of the Veterans Affairs' family of clients has been sustained by their satisfaction with the benefits and health services they receive from Veterans Affairs, and their contributions to and sacrifices on behalf of Canada are widely recognized by their fellow Canadians. They will continue to receive exemplary service from Veterans Affairs Canada staff who work in a safe, healthy and supportive environment that balances work and family life.

Performance related to the targets set out in our *Sustainable Development Strategy* is measured semi-annually. Internal reviews on the overall performance of the strategies will be completed in the final year of the current strategy (2006) and prior to writing the next strategy. In the spring 2007, Veterans Affairs' Audit and Evaluation Division will conduct an internal audit of the 2004-2006 SDS on behalf of the Auditor General.

Web Site Access

Service Improvement Initiative
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/projects/sii

Sustainable Development
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=who_vac/dept_reports/sds2004

General Enquiries

If you wish to make a general enquiry about Veterans Affairs Canada, its programs or services, please call 1-866-522-2122. If you wish to make a general enquiry about Veterans Review and Appeal Board, please call 1-800-450-8006.

Portfolio Publications

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office.

Our staff in Policy Planning and Liaison are responsible for coordinating the development of this report, the associated Performance Report, as well as a number of other departmental reports. These are available on-line at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. For more information or if you have any questions, please contact:

Ken Gairns
Manager, Strategic Priorities and Planning
Policy Planning and Liaison
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 030)
Charlottetown, PE
C1A 8M9
Telephone: (902) 626-2921
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic Mail: plan@vac-acc.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses
2005-2006

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les principaux éléments du Budget principal des dépenses.

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés, pour une période de trois ans, sur les principales priorités d'une organisation, et ce, par objectif stratégique, activité de programme et résultats prévus, incluant des liens aux besoins en ressources connexes. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont habituellement déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui peuvent ensuite faire rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2005

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2006-III-49
ISBN 0-660-62815-5

Anciens Combattants

Rapport sur les plans et les priorités pour 2005-2006

Approuvé :

L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Message de la ministre 1
Message du président 3

Section I - Survol 5
Renseignements sommaires 5
Plans et priorités du Portefeuille 10

Section II - Analyse des activités de programme par objectif stratégique 21
Programme des Anciens Combattants 22
1. Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier 23
2. Prestations de soins de santé 25
3. Le Canada se souvient 29
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 32
1. Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 32

Section III - Information additionnelle 33
Déclaration de la direction 33
Renseignements sur l'organisation 34
Tableau 1 : Dépenses prévues et équivalents temps plein 37
Tableau 2 : Activités de programme 39
Tableau 3 : Postes votés et postes législatifs indiqués dans le Budget principal . 40
Tableau 4 : Coût net pour le Ministère 41
Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme 42
Tableau 6 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles . . . 43
Tableau 7 : Dépenses prévues par secteur 44
Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires 45
Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets 46
Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert . . 47
Tableau 11 : Initiatives horizontales 48

Section IV - Autres sujets d'intérêt 51
Modernisation des RH 51
Services d'information et de la technologie 51
Gouvernement en direct 52
Cadre de responsabilisation de gestion 53
Initiative d'amélioration des services 54
Stratégie de développement durable 54
Demandes de renseignements généraux 56
Publications du Portefeuille 56

Message de la ministre

Le 14 décembre 2004, en présence de plus d'une centaine de nos anciens combattants et de nombreux députés et sénateurs, j'ai eu le privilège d'annoncer que 2005 sera l'Année de l'ancien combattant. L'Année de l'ancien combattant se veut une occasion d'amener les Canadiens à se souvenir et à rendre hommage aux hommes et aux femmes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. Elle sera marquée par la tenue de cérémonies, au Canada et outre-mer, qui commémoreront les réalisations de nos anciens combattants et les sacrifices qu'ils ont consentis, et nous accorderons une attention spéciale au 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale. Les Canadiens auront une multitude d'occasions d'exprimer leur gratitude à l'égard des personnes à qui nous devons tant. L'année servira en outre de leçon d'histoire nationale pour tous les Canadiens, et plus particulièrement pour nos jeunes afin que le souvenir soit transmis aux générations futures.

Depuis mon arrivée au ministère des Anciens Combattants, il y a à peine neuf mois, je suis impressionnée par le dévouement et la contribution du personnel de mon Portefeuille à l'égard de nos quelque 209 000 clients. Nos anciens combattants et leurs familles ont des exigences diverses et complexes, et mon ministère est bien déterminé à s'assurer que les avantages et les services appropriés existent afin de répondre à leurs besoins. Nos priorités pour les prochaines années sont maintenant de continuer à offrir des soins aux anciens combattants âgés qui ont servi en temps de guerre, d'aider les anciens combattants contemporains des Forces canadiennes (FC) à entreprendre des carrières civiles productives et de protéger le souvenir des sacrifices consentis pour notre pays par nos anciens combattants.

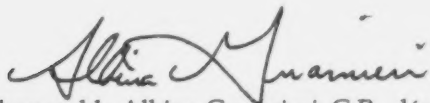
Les clients d'ACC ayant servi en temps de guerre sont de plus en plus âgés et ont davantage de problèmes de santé, ce qui nécessite des soins complexes et intenses. Plus que jamais, nous devons nous assurer de répondre aux besoins et aux attentes de ce groupe spécial de clients et de leurs principaux dispensateurs de soins. Le système d'appui actuel d'ACC a évolué au cours des années pour répondre continuellement aux besoins de ces anciens combattants, et nous sommes bien déterminés à leur offrir des soins pendant les dernières décennies de leur vie.

Je dois toutefois remarquer que ce même système qui sert si bien nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre ne réussit pas à répondre aux besoins des anciens combattants des FC modernes et de leurs familles. Ces clients, dont le nombre augmente sans cesse et qui ont en moyenne 36 ans au moment de leur libération des Forces canadiennes, doivent embrasser une nouvelle carrière dans la vie civile. Il est clair qu'une nouvelle charte des anciens combattants s'impose pour le nouveau siècle afin de répondre à leurs besoins distincts. Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes de mon ministère travaille actuellement à la conception d'une nouvelle brochette d'avantages et de services qui répondront aux besoins de nos anciens combattants des FC et de leurs familles.

La contribution apportée par nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre et par nos anciens combattants des FC au développement du Canada en tant que nation et à son rôle sur la scène internationale exige que nous transmettions à tous les Canadiens une tradition de respect et de connaissance du passé. Il est essentiel que nos collectivités, et plus spécialement nos jeunes, découvrent toute la richesse de l'histoire vivante qu'incarnent nos anciens combattants, une histoire que ces derniers ne demandent qu'à partager. ACC ciblera les jeunes de façon proactive dans l'atteinte de cet objectif. L'apprentissage des jeunes, leur participation et le soutien communautaire sont les trois piliers de la nouvelle démarche d'ACC, et chacun vient grandement consolider notre sens de l'identité et de l'unité nationales. Dans le cadre de cette initiative, et parce que nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre avancent en âge, nos activités de commémoration seront désormais axées sur les cérémonies et les manifestations tenues au Canada.

C'est avec une très grande fierté que je soumets le Rapport sur les plans et les priorités pour 2005-2006. Le document explique comment le gouvernement du Canada, par l'entremise d'Anciens Combattants Canada, continuera de respecter son engagement à prendre soin des personnes qui ont servi et qui servent si généreusement ce merveilleux pays qu'est le Canada, tout en gardant bien vivant, pour les générations futures, le souvenir de leurs sacrifices et de leurs réalisations, qui continuent de nous donner un immense sentiment de fierté et un idéal à atteindre.

Je souhaite que l'année 2005 soit une année très spéciale, non seulement à Ottawa, mais d'un bout à l'autre de notre formidable pays. L'Année de l'ancien combattant est l'occasion pour nous tous de remercier une génération de valeureux Canadiens pour les longues journées de courage qui ont permis une ère de paix.



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Message du président

Depuis sa création, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) travaille de façon diligente pour offrir un processus de recours équitable, transparent et autonome à ceux et celles qui présentent des demandes de pension d'invalidité ou des appels reliés à l'allocation d'ancien combattant. Le TACRA s'est adapté à plusieurs changements, y compris la nature des demandes qui sont présentées et les données démographiques des demandeurs.

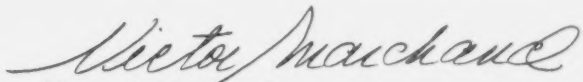
Au cours de la période de planification de 2005-2006, le Tribunal va continuer de mettre en œuvre son plan stratégique en concentrant ses efforts sur l'amélioration de la prestation de services, des communications et de la responsabilité de la direction. Le Tribunal va également renforcer son processus de nomination des membres en mettant en œuvre un processus d'évaluation et de sélection plus transparent et rigoureux. Notre réussite dans ces domaines sera à l'avantage de ceux et celles qui comparaissent devant le Tribunal ainsi que de tout le public canadien.

Pendant la dernière période de planification, le TACRA a examiné ses processus de décisions et a exploré des aspects qui peuvent être améliorés pour en augmenter l'efficacité. Au cours de la prochaine année, le Tribunal mettra en œuvre ces changements, dans le cadre de projets pilotes ou de façon permanente, et effectuera des recherches concernant d'autres options. Les changements à la prestation des programmes permettront au TACRA d'adjuger de façon plus efficace les demandes qui lui sont présentées, lesquelles comportent des enjeux juridiques et médicaux de plus en plus complexes.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces changements, le Tribunal a communiqué, et continuera de communiquer, avec les anciens combattants et les organisations externes. Il est important que nos intervenants comprennent le processus et les motifs des décisions du Tribunal. Le Tribunal va également effectuer un sondage d'opinion publique concernant les perceptions qu'ont les appelants par rapport au Tribunal et au processus de recours.

Quant à la responsabilité du Tribunal envers le grand public canadien, le TACRA continuera de répondre aux attentes du cadre de gestion et de responsabilisation du gouvernement fédéral et aux obligations de rendre compte qui sont en constante évolution. De plus, en donnant aux employés l'occasion de discuter des enjeux qui concernent l'organisation, le Tribunal continuera d'être proactif par rapport à la sensibilisation et à l'évaluation des risques.

En plus de commémorer l'Année de l'ancien combattant et le 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) marquera son dixième anniversaire durant l'année de planification 2005-2006. Le Tribunal s'attend à consolider ses réussites du passé et à s'assurer que les demandeurs reçoivent les avantages auxquels ils ont droit en vertu de la loi.



Victor A. Marchand
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Section I - Survol

Renseignements sommaires

Le Portefeuille des Anciens Combattants comprend le ministère des Anciens Combattants (ACC), communément appelé le Ministère, et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La vision du Ministère est de fournir un service exemplaire qui honore les réalisations de nos anciens combattants et de nos autres clients et les sacrifices qu'ils ont consentis. La vision du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est d'être un exemple de leadership pour les tribunaux administratifs en faisant preuve d'équité et de compétence et en atteignant l'excellence en matière de prestation de services à l'intention de la population canadienne ainsi qu'en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

L'orientation stratégique d'Anciens Combattants Canada pour les trois prochaines années est de continuer d'offrir des services exemplaires axés sur le client et d'appuyer la santé et le bien-être de notre clientèle tandis que nous efforçons de répondre aux besoins de nos anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre et des anciens combattants contemporains et autres membres des Forces canadiennes. En outre, ACC est déterminé à honorer et à promouvoir la commémoration comme un élément essentiel de notre identité nationale. Pour ce faire, il accordera la priorité aux éléments suivants :

- Modernisation des programmes et des services :
  Le Canada est parvenu à un carrefour dans la prestation des services et des avantages aux membres et aux anciens combattants des Forces canadiennes. Une nouvelle cohorte de militaires canadiens participe désormais à des missions de maintien de la paix fréquentes et prolongées ainsi qu'à d'autres opérations internationales, ramenant souvent avec eux des blessures physiques et psychologiques lorsqu'ils rentrent au pays. Trop souvent, les membres des FC libérés pour des raisons médicales ne parviennent pas à faire la transition de la vie militaire à la vie civile et ressentent un manque de reconnaissance à l'endroit des sacrifices qu'ils ont faits. Le Ministère a réagi devant cette situation inacceptable en mettant sur pied le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes et en le chargeant de faire de la recherche et de modifier la structure et le contenu actuels des programmes et des services afin de mieux répondre aux nouveaux besoins des anciens combattants contemporains.

- 2005, Année de l'ancien combattant :
  Pendant toute l'année, les Canadiens rendront hommage aux anciens combattants, les célébreront et se souviendront de leurs contributions et des sacrifices qu'ils ont consentis, et ils en parleront aux jeunes. L'année 2005 sera un témoignage national de gratitude envers les anciens combattants, une occasion de réitérer notre engagement à l'égard du souvenir et une occasion de transmettre cette tradition à une nouvelle

génération de Canadiens et Canadiennes. Pendant toute l'année civile, bon nombre de cérémonies et de manifestations seront organisées au Canada et outre-mer dans le but de commémorer les réalisations et les sacrifices de tous nos anciens combattants. Parmi ces cérémonies et manifestations, mentionnons les suivantes :

- en mai, hommage aux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale, le jour anniversaire de la Victoire en Europe; et en août, commémoration de la Victoire en Extrême-Orient;
- dévoilement sur la Colline du Parlement du Septième Livre du Souvenir, *Au service du Canada*, qui commémore les soldats des Forces canadiennes morts pendant leur service depuis le 1er octobre 1947, à l'exception de ceux dont le nom figure dans le *Livre du Souvenir sur la Corée;*
- poursuite des travaux de restauration du Monument commémoratif du Canada à Vimy, en France;
- incitation pour les anciens combattants de parler aux jeunes de leur expérience.

- Invitation lancée aux Canadiens et aux Canadiennes à consolider leur sens de la collectivité en organisant des activités et des cérémonies communautaires et en y participant.

- Poursuite du projet de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne dans le but de fournir des soins de gériatrie et de psycho-gériatrie de la plus grande qualité qui soit.

- Amélioration continue des programmes et des services destinés à nos anciens combattants âgés ayant servi en temps de guerre, notamment du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC). Depuis longtemps, le PAAC vise essentiellement à aider les anciens combattants âgés à vivre avec un maximum d'autonomie, de soins et de soutien. Le Ministère participe actuellement à un projet de recherche sur les soins de longue durée, qui nous permettra d'en apprendre davantage sur les services de soins à domicile et de mieux comprendre la question. Nous reconnaissons aussi les efforts inlassables des dispensateurs de soins des anciens combattants, et c'est pourquoi nous comptons étendre nos services de sorte à pouvoir offrir une prolongation des services du PAAC pour la durée de leur vie aux principaux dispensateurs de soins admissibles des anciens combattants.

Les plans stratégiques et à long terme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) visent à fournir du soutien et à améliorer le processus d'examen et d'appel. En effet, les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les requérants de la GRC et certains civils qui exercent un recours ont des problèmes de santé de plus en plus complexes. Par ailleurs, les changements et les simplifications apportés aux lois sur les pensions au sein même d'ACC continuent d'avoir des répercussions sur le TACRA et ses activités. Le Tribunal renforcera ses capacités en améliorant la recherche, la formation, la prestation des programmes et la communication dans le but d'assurer un processus d'arbitrage juste et équitable.

Mandat d'Anciens Combattants Canada

Le mandat d'ACC découle de lois et de règlements, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Mandat du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants* et à d'autres lois du Parlement.

Dépenses prévues pour le Programme des Anciens Combattants (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
2 853,1	2 931,9	2 955,6

Dépenses prévues pour le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12,9	12,8	12,8

Ressources humaines pour le Programme des Anciens Combattants (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
3 422	3 414	3 410

Ressources humaines pour le Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

Orientation stratégique d'ACC

Le Plan stratégique quinquennal 2001-2006 d'Anciens Combattants Canada, présenté en juin 2001, comportait dix priorités visant à aider le Ministère à répondre aux besoins divers et changeants de ses clients, tout en créant un organisme dynamique et un milieu de travail valorisant. Tout aussi important est l'engagement que nous avons pris d'examiner nos priorités, de cerner les nouveaux défis et enjeux et de mettre à jour annuellement le Plan stratégique quinquennal.

La mise à jour de 2004 constitue le troisième examen annuel du Plan. Dans cette dernière version, nous avons noté les six priorités qui restent (voir le tableau ci-après) et qui viendront guider nos efforts au cours des deux prochaines années. Deux de ces priorités en particulier, soit Améliorer et étendre les services aux anciens combattants et aux membres encore en service des Forces canadiennes et Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne, sont actuellement au coeur des initiatives du Ministère.

Premier objectif stratégique : Intégrité de nos programmes et de nos services

- Améliorer et étendre les services aux anciens combattants et aux membres encore en service des Forces canadiennes.
- Axer les activités commémoratives sur la participation de la jeunesse canadienne à des activités communautaires au Canada, tout en respectant les responsabilités du Ministère à l'étranger.
- Former un partenariat pour servir la GRC et les civils admissibles.
- Revoir la prestation de services et favoriser l'innovation dans les politiques et les pratiques.

Deuxième objectif stratégique : Efficacité organisationnelle

- Aligner les mesures stratégiques en gestion des ressources humaines sur les objectifs du Ministère et sur les attentes des gens.
- Accélérer le développement de notre capacité en gestion de l'information et en technologies de l'information afin d'améliorer le service, d'accroître l'efficacité du Ministère et d'intégrer le Gouvernement en direct.

Nous avons récemment entrepris un nouvel exercice de planification stratégique qui mènera notre Ministère jusqu'à l'année 2011. Ce nouveau Plan stratégique s'appuiera sur le succès des plans précédents et viendra renouveler notre stratégie pour les cinq prochaines années. Le nouveau Plan devrait être publié à l'automne 2005.

Accès au site Web

Le ministère
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/mandate

Plan stratégique quinquennal d'ACC - Version de 2004
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/update2004

Plans et priorités du Portefeuille

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera d'offrir des avantages et des services axés sur le client qui sont adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et de leurs familles de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Afin d'offrir ces avantages et ces services, Anciens Combattants Canada prévoit dépenser environ 2 866 millions de dollars en 2005-2006, ce qui comprend 1 724 millions de dollars en pensions et en allocations de décès et d'invalidité, et d'allocations pour soutien financier. En outre, les soins de santé, les prestations de traitement et les autres services de santé nécessaires pour satisfaire aux besoins des clients pèsent pour 946 millions de dollars dans la balance. Les programmes de commémoration et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) sont appuyés par des budgets prévus de 73,9 millions de dollars et 12,9 millions de dollars respectivement. La somme additionnelle de 109 millions de dollars sera requise pour les pensions et l'exécution du programme de services de soins de santé.

Clients

Anciens Combattants Canada sert un groupe divers de clients, qui comprend les anciens combattants de la Première, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, ainsi que les anciens membres et les membres encore en service des Forces canadiennes. En outre, notre groupe de clients inclut les conjoints et les enfants des anciens combattants et leurs dispensateurs de soins, les membres actuels et passés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ainsi que certains anciens combattants alliés et des civils admissibles.

En date de mars 2004, environ 209 000 clients profitent de nos avantages et de nos services, et ce nombre devrait demeurer assez stable jusqu'à mars 2008. Entre mars 2004 et mars 2008, il est prévu que le nombre de clients ayant servi en temps de guerre baissera de 9 %, tandis que le nombre de clients des Forces canadiennes croîtra de 37 % et que le nombre de clients de la GRC augmentera de 62 %. La clientèle de survivants devrait aussi connaître une baisse de 11 % durant la même période. Au cours de la dernière décennie, ACC a vu s'accroître de 14 % le nombre annuel moyen d'anciens combattants qui présentent une demande de pension d'invalidité.

Pressions

Au cours des dernières années, la cadence des déploiements et le nombre de membres des FC qui participent à des opérations de maintien de la paix et à d'autres opérations internationales ont augmenté de façon considérable, et les déploiements dans les zones de guerre sont plus fréquents et durent plus longtemps qu'auparavant. La participation accrue du Canada à des opérations internationales et multilatérales mène à l'augmentation du nombre d'anciens combattants des FC et de militaires en exercice qui ont besoin de l'aide d'ACC. Ainsi, en raison de l'accroissement prévu de la population des Forces canadiennes au cours des années à venir, il nous faut répondre de toute urgence à ses besoins de manière à nous acquitter de l'engagement que nous avons pris de prendre soin des militaires blessés en faisant la promotion de la santé et du bien-être.

Les soins de santé continuent d'être une priorité nationale. Les changements apportés au système de soins de santé du Canada, qu'il s'agisse de percées dans les domaines des soins à domicile et dans la collectivité, de la promotion d'un mode de vie sain ou de nouvelles initiatives comme la création du Conseil de la santé, peuvent avoir et auront des répercussions sur ACC. Tandis que le Conseil de la santé évalue la performance du système de soins de santé du Canada et la cadence de mise en œuvre des divers engagements pris dans *l'Accord des premiers ministres sur le renouvellement des soins de santé* (février 2003), ACC continuera d'évaluer la pertinence de ses conclusions relativement à nos programmes et à nos services. De même, les progrès réalisés pour définir un niveau minimal national de services de soins à domicile et de soins dans la collectivité, y compris les soins palliatifs et les soins aux personnes en fin de vie couverts par les régimes d'assurance-maladie provinciaux, peuvent influer sur nos activités de programme et sur nos mécanismes de prestation.

L'un des changements apportés récemment au système de santé du Canada est l'amélioration de la gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques. Dans son rapport annuel au Parlement présenté en novembre 2004, la vérificatrice générale a exprimé certaines préoccupations quant à la gestion de ces programmes et à l'usage à mauvais escient de médicaments. Anciens Combattants Canada collabore avec d'autres ministères fédéraux à la résolution de ce problème.

À l'interne, le Portefeuille doit faire face à bon nombre de pressions découlant des efforts que nous déployons pour absorber une charge de travail toujours croissante et de l'évolution des besoins de nos clients. Parmi ces pressions, mentionnons l'évolution de la technologie et le profil démographique de nos ressources humaines. En effet, en janvier 2005, un peu plus de 35 % des employés du Portefeuille étaient âgés d'au moins 50 ans, et dans le groupe de la direction, 62 % des ressources humaines appartenaient à ce groupe d'âge. Dans le marché ouvert d'aujourd'hui, où les occasions foisonnent, il est particulièrement important de trouver et d'attirer les personnes les plus qualifiées pour répondre à nos besoins actuels et à plus long terme. Pour relever ce défi, le Ministère modernisera ses ressources humaines, il renforcera sa capacité en gestion de l'information et en technologie de l'information et il améliorera ses communications à l'interne.

Priorités

Groupe de travail sur la modernisation
Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes d'ACC, mis sur pied en 2003, s'emploie à concevoir une brochette complète et améliorée de programmes et de services qui permettront au Ministère d'appuyer davantage la participation active des anciens combattants des FC dans la société et de faciliter la transition à la vie civile des membres des Forces canadiennes et de leurs familles. Les programmes clés proposés comprendront des indemnités d'invalidité, des services de réadaptation, des prestations pour perte de revenus, des prestations pour soins de santé et une aide au placement en emploi. Faisant appel à une « démarche axée sur le bien-être », ACC propose mettre l'accent sur la réadaptation et la réintégration dans la vie civile et sur l'offre de services à accès unique aux clients.

En ce qui concerne la démarche proposée, ACC a entrepris d'importantes consultations auprès des grands organismes qui représentent les anciens combattants. Ainsi, le Groupe de travail a collaboré et continue de collaborer avec le ministère de la Défense nationale, et il consulte d'autres intervenants fédéraux, notamment Ressources humaines et Développement des compétences Canada et la Gendarmerie royale du Canada. La rétroaction obtenue dans le cadre de ce processus de consultation servira à modifier la conception des programmes. La sensibilisation accrue quant à la nécessité d'offrir une aide plus importante aux anciens combattants et aux membres des FC ainsi qu'à leurs familles a été influencée par M. Peter Neary et le Conseil consultatif ACC-FC. Cette démarche est également appuyée par le Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants et par le Comité sénatorial de la sécurité nationale et de la défense, qui soulèvent les questions clés du bien-être du personnel militaire canadien actuel et des anciens combattants qui viennent tout juste de prendre leur retraite.

Au cours des trois prochaines années, nous nous efforcerons d'éliminer l'arriéré actuel dans le traitement des demandes et de réduire les délais de réponse aux demandes de pensions d'invalidité. Nos clients devraient commencer à voir des résultats au printemps 2005.

En décembre 2002, Anciens Combattants Canada a assumé, en collaboration avec la GRC, la responsabilité de prestations et de services additionnels destinés aux membres encore en service et aux membres retraités de la GRC. Or, nous avons remarqué que les besoins et les attentes des membres de la GRC diffèrent de ceux de nos deux autres grands groupes de clients. En outre, la culture dans laquelle ils vivent et travaillent est également très différente. En raison de ces différences, il faut pouvoir reconnaître et comprendre les besoins précis des membres de la GRC. Par conséquent, les deux ministères travaillent de concert à trouver des moyens d'accroître cette compréhension et d'améliorer le service à la clientèle.

L'analyse des besoins est actuellement en cours et le rapport des résultats sera diffusé au printemps 2005. Les prochaines étapes seront établies en fonction de ces résultats, et elles pourraient inclure les objectifs suivants : améliorer les communications avec les clients; mettre en commun les pratiques exemplaires dans le domaine des soins de santé; combler les lacunes dans le service; et trouver des endroits possibles où lancer des projets pilotes relatifs aux programmes et aux services et à la prestation de ceux-ci.

Accès au site Web

Groupe de travail sur la modernisation
http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=forces
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=forces/staffq_and_a

Hôpital Sainte-Anne
L'Hôpital Sainte-Anne, situé à moins d'une demi-heure de Montréal dans l'Ouest de l'île, offre aux anciens combattants et à ses autres clients des soins gériatriques et géronto-psychiatriques de qualité supérieure. Il s'agit du dernier hôpital fédéral pour les anciens combattants. Afin de maintenir une norme élevée de services, le personnel de l'Hôpital est constamment à la recherche de manières d'améliorer la prestation de ses services. Par exemple, il procède à l'amélioration des installations et des services spécialisés fournis aux membres et aux anciens combattants des FC souffrant du syndrome de stress post-traumatique et d'autres problèmes psychologiques liés au stress opérationnel, et il poursuit son travail dans les domaines de la démence, de la dysphagie, de la douleur et des recherches cliniques. Par l'intermédiaire de son Centre de jour, l'Hôpital offre des soins et des services d'appui à ses clients qui vivent encore chez eux.

Les travaux de modernisation de l'Hôpital (qui a été construit en 1917) vont bon train. La nouvelle centrale thermique et la sous-station électrique devraient commencer à fonctionner à l'hiver 2005. Toujours en 2005, plus d'une centaine d'anciens combattants souffrant de déficits cognitifs disposeront d'un nouveau pavillon plus sécuritaire et mieux adapté à leurs besoins. Les travaux de rénovations à la tour principale devraient débuter à l'automne 2005 et prendre fin au printemps 2008. Cette initiative de modernisation, annoncée en 2001, permettra d'aligner l'hôpital sur les normes provinciales. La transformation des dortoirs en chambres privées, un projet de 67,7 millions de dollars, aura permis d'offrir 446 lits et un milieu de vie amélioré aux anciens combattants.

Le Centre Sainte-Anne, qui a ouvert ses portes en 2001, offre des services spécialisés aux personnes atteintes du syndrome de stress post-traumatique et d'autres troubles psychologiques liés au stress opérationnel, soit aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes et de la GRC. Le centre offre des soins en clinique externe ainsi que des soins aux patients hospitalisés. Il participe aussi à la coordination et à la normalisation des soins dans tout le réseau d'Anciens Combattants Canada; à l'élaboration d'un questionnaire visant à évaluer la qualité des soins; aux travaux du Comité des normes de traitement; à la création d'un programme de télémédecine; à la promotion de la formation de professionnels de la communauté dans le domaine du stress post-traumatique; à une étude internationale sur le syndrome de stress post-traumatique; et à la mise en œuvre d'un nouveau programme résidentiel. Parmi les partenaires d'ACC pour l'offre de ces services, mentionnons le ministère de la Défense nationale, les gouvernements provinciaux et les organismes communautaires de santé mentale.

La recherche est un élément clé pour ce qui est d'assurer l'intégrité et la grande qualité des programmes. L'Hôpital Sainte-Anne évalue et adapte constamment ses programmes afin qu'ils répondent aux besoins de ses patients. L'objectif des travaux de recherche est de combler le fossé qui existe entre la recherche et la pratique clinique dans le domaine de la gérontologie et de la santé mentale. Dans le cadre de sa quête constante d'excellence, l'Hôpital a mis sur pied le Conseil scientifique multidisciplinaire de la recherche. En 2005, il prévoit mener des projets de recherche pour chacune des priorités établies (douleur, démence, syndrome de stress post-traumatique), créer un partenariat formel de recherche avec l'Université McGill et améliorer la pratique fondée sur des données probantes. En 2006, il procédera à la mise sur pied d'une direction de la recherche et d'une équipe de chercheurs, et en 2007, il publiera les conclusions des recherches menées sur chacune des priorités susmentionnées.

Accès au site Web

Hôpital Sainte-Anne
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)
Le 7 décembre 2004, le gouvernement a annoncé le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) en faveur des dispensateurs de soins de tous les anciens combattants ayant bénéficié des services du PAAC depuis la création du programme en 1981. Cela représente environ 4 000 principaux dispensateurs de soins aux anciens combattants additionnels. Les changements permettront de répondre aux besoins des principaux dispensateurs de soins qui ont indirectement bénéficié des services, qui en sont venus à compter sur eux et qui ont des besoins de santé qui justifient la prestation de ces services du PAAC. Ils permettront aussi d'assurer que ces personnes ne sont pas privées des services du PAAC quand l'ancien combattant est admis dans un établissement de soins de longue durée ou lorsqu'il décède. Une fois adoptées les modifications au Règlement, en 2005, Anciens Combattants Canada prendra des mesures pour assurer la mise en œuvre harmonieuse des améliorations au programme, ce qui comprend la diffusion du matériel de promotion des services offerts aux principaux dispensateurs de soins et l'élaboration de politiques et de procédures pertinentes.

Santé mentale
ACC a accru la capacité d'évaluation et de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) pour ses clients de l'Hôpital Sainte-Anne en créant le Centre national de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. En outre, il a ouvert des cliniques externes de traitement des TSO à London, à Winnipeg et à Québec, et il prévoit en ouvrir d'autres un peu partout au pays, par exemple une à Calgary et une à Fredericton en 2005-2006, et une à Ottawa en 2006-2007. Son objectif est d'avoir une clinique dans chaque région afin que tous ses clients puissent avoir accès à des services d'évaluation et de traitement des TSO découlant du service militaire.

Le Ministère a ajouté à son site Web une section sur la santé mentale qui offre aux clients de l'information sur les TSO. En outre, il élabore actuellement un site Web interactif destiné au réseau de cliniques et aux dispensateurs de soins dans la collectivité.

Par l'entremise du réseau de cliniques, le Ministère prévoit mettre en œuvre d'autres projets de recherches axés sur la compréhension des questions de santé mentale et de l'efficacité des traitements de santé mentale.

Recherche
La Direction de la recherche et de l'information d'Anciens Combattants Canada mène un projet de recherche de deux ans sur les soins de longue durée en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario. Le projet, qui devrait prendre fin en 2006-2007, permettra d'en apprendre davantage sur les coûts et les résultats en matière de soins pour les clients du PAAC ayant recours aux soins à domicile plutôt qu'aux soins en établissement ou aux services de logement avec assistance. Les résultats serviront à améliorer les programmes actuels et à alimenter le débat politique national sur les soins continus en faisant connaître les leçons tirées de notre expérience de la prestation d'un programme national de soins à domicile depuis plus de vingt ans. En outre, le projet permettra de recueillir des données de recherche sur les coûts relatifs et les résultats des soins de longue durée à domicile, des services de logement avec assistance et des soins de longue durée en établissement. La Direction de la recherche et de l'information d'ACC continue de s'améliorer dans les domaines comme la communication avec les Canadiens et les Canadiennes grâce à la mise en œuvre d'un programme sur le transfert et l'échange du savoir, ce qui comprend l'ouverture de sites Web internes et externes. La Direction mène également un certain nombre d'activités importantes de recherche dans des domaines comme la santé mentale, la santé en milieu rural et les soins de longue durée dans le but d'améliorer les programmes destinés aux anciens combattants et pour alimenter le débat politique, le cas échéant.

Gestion de la qualité
ACC travaille à l'élaboration d'un programme de gestion de la qualité (PGQ) intégral, qui sera entièrement mis en œuvre à la fin de l'exercice 2005-2006. Le PGQ vise à donner aux employés et aux gestionnaires de tous les niveaux du Ministère les moyens de travailler en collaboration afin de respecter les normes nationales de rendement et de résultats dans la prestation de services axés sur le client d'une qualité uniforme et exemplaire et afin de favoriser l'amélioration constante de la qualité dans la prestation des avantages et des services d'ACC.

Dans le cadre du PGQ, ACC a établi un partenariat avec le Conseil canadien d'agrément des services de santé (CCASS) et avec la Légion royale canadienne afin d'évaluer l'assurance de la qualité dans les soins de longue durée. Grâce à ce partenariat, il a été possible d'intégrer les dix normes en matière de santé au programme d'accréditation national du CCASS dans les établissements de soins de longue durée où vivent des anciens combattants.

Accès au site Web

Programme pour l'autonomie des anciens combattants
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=services/vip

Santé mentale
http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=mhealth

Recherche
http://www.vac-acc.gc.ca/providers/sub.cfm?source=pro_research

Gestion de la qualité
http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/sub.cfm?source=approach

Commémoration et Année de l'ancien combattant

Anciens Combattants Canada poursuivra son rôle de leadership dans le cadre du programme de commémoration destiné à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes afin qu'ils gardent le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix. En guise de mesure spéciale visant à honorer tous nos anciens combattants, le gouvernement du Canada a déclaré 2005 « Année de l'ancien combattant ». Pendant toute l'année, ACC veut donner aux Canadiens et aux Canadiennes l'occasion de rendre hommage aux anciens combattants, de les célébrer et de se souvenir de leurs contributions et des sacrifices qu'ils ont consentis, et d'en parler aux jeunes. ACC participera à des initiatives pangouvernementales, et il travaillera en collaboration avec nombre d'organismes privés et bénévoles pour sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes, et plus particulièrement les jeunes, à l'importance de la contribution et des sacrifices de nos anciens combattants. La jeunesse constitue notre fierté et notre avenir et son développement est essentiel au maintien d'une base solide de la citoyenneté du Canada. À mesure qu'il devient une nation plus mature, le Canada se tourne vers les jeunes d'aujourd'hui sachant qu'ils vont devenir les nouveaux leaders du pays. À cette fin, ACC offrira aux jeunes des occasions d'apprendre et de comprendre dans quelle mesure les réalisations et les sacrifices des anciens combattants du Canada ont influencé la vie au Canada moderne.

Les Scouts du Canada, en partenariat avec ACC, incluront la commémoration dans leurs insignes sur l'appréciation et la citoyenneté et ils dresseront un profil de la commémoration dans leur revue *Leader Magazine* et dans leurs ressources pédagogiques destinées à près de 150 000 enfants de partout au Canada. La Fondation Historica, bien connue pour ses *Minutes du Patrimoine* de 60 secondes, élaborera de pair avec Patrimoine canadien et ACC une série de *Minutes du Patrimoine* et de matériel pédagogique connexe sur divers thèmes liés à la commémoration, notamment la contribution des Autochtones et le Front intérieur. ACC organisera également des activités et des cérémonies dans chacune des capitales provinciales et territoriales, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales. Parmi les autres activités, mentionnons des expositions dans des bureaux du gouvernement fédéral,

des campagnes médiatiques, des concerts et des pièces de théâtre. Pour souligner et commémorer le 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale, ACC publiera un livret éducatif qui servira de ressource aux enseignants de la septième à la douzième années. En outre, d'autres anniversaires seront soulignés en 2005, soit la Victoire en Europe et la Victoire sur le Japon. Trois journées de cérémonies et d'activités sont prévues pour honorer les anciens combattants qui ont participé au conflit en Extrême-Orient, tout particulièrement les prisonniers de guerre. ACC invitera à Ottawa des anciens combattants qui ont été prisonniers de guerre lors du conflit à Hong Kong et ailleurs en Extrême-Orient. On veut faire de cette visite un événement national vraiment extraordinaire et une occasion pour le pays d'honorer ce groupe d'anciens combattants qui le mérite amplement. Parmi les autres activités notoires, mentionnons le dévoilement du Septième Livre du Souvenir, *Au service du Canada*, qui commémore les soldats des Forces canadiennes morts pendant leur service depuis le 1er octobre 1947, à l'exception de ceux dont le nom figure dans le *Livre du Souvenir sur la Corée*; et la tenue d'un pèlerinage aux Pays-Bas visant à souligner le 60e anniversaire de leur libération.

Registre des sépultures

En mai 2004, ACC et la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth ont lancé un projet pilote de deux ans visant à situer et à recenser toutes les sépultures d'anciens combattants au Québec. Le projet pilote rappelle le site Web du Mémorial virtuel de guerre, qui fournit de l'information sur les anciens combattants morts en service pendant la Première et la Seconde Guerre mondiale et la guerre de Corée. Il comprend la création d'une base de données distincte de suivi sur les sépultures, qui servira éventuellement à créer un registre de renseignements sur les anciens combattants qui ne sont pas morts en service. Cette base contiendra des données comme le nom, les états de service, la date du décès, l'emplacement de la tombe (grâce aux coordonnées du système mondial de localisation ou GPS), le nom du responsable de l'entretien du cimetière et d'autres renseignements. Il est prévu que d'ici 2006, ce registre contiendra des données sur près de 20 000 à 25 000 anciens combattants enterrés au Québec. Une fois le projet pilote terminé, le registre pourrait être utilisé pour recenser les sépultures dans tout le Canada. Les Canadiens et les Canadiennes seront en mesure d'effectuer des recherches dans ce registre en direct. Ils pourront y trouver plusieurs renseignements dont, entre autres, le nom, le service militaire, la date du décès, l'emplacement de la tombe (coordonnées du Système mondial de localisation), et l'entretien du cimetière. La création de ce registre et son utilisation future partout au Canada permettront à ACC de préserver pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes et les générations futures cette information capitale sur le lieu de repos final des anciens combattants du Canada.

Publications commémoratives

Anciens Combattants Canada a récemment entrepris un examen approfondi de sa collection de publications commémoratives. Cet examen comprend une mise à jour complète de toute l'information contenue dans ces publications, d'un point de vue historique, l'adaptation des textes à un niveau de langue accessible aux jeunes de la 10e année et le remaniement complet des livrets pour donner à cette série de publications commémoratives un format uniforme et reconnaissable. Cette mise à jour devrait être terminée à l'automne 2005. Les publications seront accessibles en ligne au grand public et seront envoyées à toutes les écoles du Canada à l'intention des jeunes de

tous âges. En préservant cette information militaire historique, ACC accroîtra la compréhension et l'appréciation des Canadiens et des Canadiennes à l'égard du courage et de l'honneur dont ont fait montre nos anciens combattants lorsqu'ils servaient notre pays.

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens
Les travaux tirent à leur fin dans le cadre du Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille, un projet de 30 millions de dollars qui devait durer cinq ans. Au début, les travaux devaient prendre fin en juillet 2006, mais en raison de retards dans l'attribution des marchés survenus en 2004, il a fallu repousser cette date au 31 décembre 2006. Ce projet met l'accent sur quatre activités clés : la restauration et la remise en état du monument commémoratif du Canada à Vimy (France); la remise en état de lieux commémoratifs; la conservation des champs de bataille et l'investigation des structures souterraines. Les travaux de restauration du monument de Vimy ont commencé en décembre 2004 et devraient être terminés le 31 décembre 2006. En outre, sept monuments sur onze sont maintenant restaurés, et les travaux de conservation des champs de bataille seront complétés au printemps de 2006. Parmi les partenaires de ce projet, mentionnons Travaux publics et Services gouvernementaux Canada; la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth; l'Office national des Forêts de France; les ambassades du Canada à Paris, en Belgique et en Croatie; et d'autres associations nationales et internationales. La réfection de ces monuments et de ces sites permettra de préserver et de sauvegarder la dignité et l'intégrité des lieux, et assurera la sécurité des visiteurs et des employés.

Accès au site Web

Commémoration
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Année de l'ancien combattant
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=feature/yearofveteran05

Registre des sépultures
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=department/press/viewrelease&id=257

Publications commémoratives
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/books/7thbook

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Défense des droits
Le personnel des quatorze bureaux de district du Bureau de services juridiques des pensions donne des conseils et du counselling aux clients qui ne sont pas satisfaits d'une

décision prise par Anciens Combattants Canada à l'égard de leur demande de pension. Les avocats et les adjoints juridiques travaillent ensemble pour aider les requérants à déterminer le meilleur moyen de procéder dans leur cas précis, une aide qui leur est fournie gratuitement. Parmi les options qu'offre le Bureau, mentionnons les suivantes : il peut demander à un arbitre des pensions d'effectuer une révision ministérielle; il peut représenter un client devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) dans le cadre d'un processus de révision; ou encore il peut recommander au client de ne pas se lancer dans le processus de révision. Des clients qui comparaissent devant le TACRA, près de 95 % sont représentés par le Bureau, tandis que 5 % d'entre eux le sont par un agent d'entraide de la Légion royale canadienne ou d'une autre organisation d'anciens combattants, ou par un avocat de pratique privée. Certains requérants choisissent aussi de défendre eux-mêmes leur cause.

Un certain nombre de mesures seront prises au cours des trois prochaines années pour améliorer les services offerts aux anciens combattants et aux autres clients. Au Bureau même, les résultats du sondage sur la rétroaction de la clientèle tenu à l'automne 2004 seront analysés, et les améliorations nécessaires seront apportées de manière permanente au service. Nous superviserons également la mise en œuvre du nouveau protocole relatif au service à la clientèle afin de nous assurer que l'amélioration de la communication avec les clients demeure une priorité. D'ici juillet 2005, le Bureau continuera de collaborer avec le TACRA à l'élaboration et à la mise à l'essai de son système de gestion des cas ainsi qu'à l'évaluation de l'utilité de celui-ci. Ce système pourrait permettre une meilleure préparation des cas, voire la résolution des litiges avant même la tenue des audiences. Il pourrait aussi accélérer la prise de décisions sans qu'il faille tenir d'audience. Par ailleurs, bien qu'il ait réussi à s'établir à la Base des Forces canadiennes Valcartier, le Bureau devra suspendre ses efforts pour étendre ses services à d'autres bases puisqu'il doit maintenant s'employer à redéfinir le processus de recours en réponse à la modernisation des programmes d'ACC. Enfin, le Bureau continuera de tendre la main aux clients de la GRC en leur présentant des exposés et en leur fournissant de la documentation sur les avantages et les services d'ACC.

Afin de connaître l'étendue des progrès, le Bureau évaluera la rétroaction reçue des clients, et il ajustera ses communications et ses services afin de répondre aux besoins cernés. Les questionnaires destinés aux clients devraient permettre de recueillir de l'information précieuse sur le niveau de satisfaction des clients et de connaître les lacunes à combler afin de répondre à leurs besoins. La simplification et l'amélioration du processus de révision et d'appel au TACRA pourrait aussi accélérer la prise de décisions. La sensibilisation accrue des membres des Forces canadiennes et de la GRC à l'égard des services offerts par ACC est essentielle pour favoriser la compréhension du processus de recours relatif aux pensions et ainsi réduire le niveau de frustration des clients.

Accès au site Web

Bureau de services juridiques des pensions
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre un processus de recours indépendant aux requérants qui ne sont pas satisfaits d'une décision rendue par ACC à l'égard de leur demande de pension ou d'une décision d'un comité régional d'examen sur les allocations aux anciens combattants. Le processus d'arbitrage comprend deux niveaux de recours, soit la révision et l'appel.

Le Tribunal continue d'améliorer ses communications avec les requérants et les intervenants afin que tous connaissent bien son rôle et le processus de recours. Le Tribunal compte lancer une stratégie de communication d'ici le printemps 2005 et mener un sondage de l'opinion publique en 2005-2006. Il dispose d'un site Web mis à jour et enrichi régulièrement, sur lequel on trouve une foule de renseignements à son sujet. Par ailleurs, le Tribunal répond en temps opportun à toutes les demandes de renseignements qu'il reçoit par téléphone, par la poste et par courriel.

Dans le cadre de son engagement à améliorer constamment la prestation des programmes, le TACRA prévoit mettre en œuvre certaines stratégies d'ici juillet 2005. Il y a quatre volets à ces stratégies : élaborer un nouveau système de traitement des cas qui viendra améliorer la préparation avant les audiences et réduire les efforts après les audiences; enrichir le programme d'apprentissage des membres afin qu'il englobe les besoins en formation; accroître la capacité de recherche afin que la rétroaction et les renseignements soient accessibles lorsque de nouveaux enjeux complexes et difficiles se présentent; et élaborer un cadre politique et réglementaire qui autorisera et appuiera les trois autres stratégies de prestation des programmes.

Accès au site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
http://www.vrab-tacra.gc.ca/

Section II - Analyse des activités de programme par objectif stratégique

Sommaire

Le Parlement a fait état du besoin d'améliorer les rapports sur les résultats aux fins des délibérations en comité sur la rentabilité et de présenter au public de l'information plus significative sur la prestation des programmes du gouvernement. La Structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR) a été créée pour répondre à ce besoin. La Structure comporte les éléments suivants, qui visent à donner aux parlementaires et aux Canadiens et Canadiennes des renseignements plus complets sur la façon dont les ministères utilisent leurs ressources pour les servir.

Éléments de la SGRR :

- résultats stratégiques;
- programmes liés aux résultats stratégiques (AAP);
- information sur les ressources prévues et réelles pour chaque élément;
- mesures de rendement et résultats pour chaque élément;
- structure de gouvernance.

L'Architecture d'activités de programmes (AAP) est une liste exhaustive d'activités de programmes qui est utilisée pour l'établissement de rapports au Conseil du Trésor et au Parlement. Cette architecture a pour but de mieux associer les programmes aux résultats - liens véritables entre l'information financière et non financière. Elle correspond aux exigences du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) en ce sens qu'elle appuie la gouvernance ainsi que l'orientation stratégique et le rendement. Pour chaque activité et sous-activité présentée dans cette section, on a établi les résultats prévus et les indicateurs de rendement. De plus amples détails seront fournis dans les futurs rapports.

La stratégie de mesure du rendement que le Portefeuille utilisera pour rendre compte des résultats prévus est basée sur des outils d'enquêtes et des bases de données déjà en place.

Architecture d'activités de programmes

Les résultats prévus du Ministère pour son activité de programme basés sur ses résultats stratégiques.

Résultat stratégique	Activité de programme
Les anciens combattants du Canada ayant servi en temps de guerre, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.	Pensions et allocations pour invalidité, décès et prestations de soutien financier
	Prestations de soins de santé
Les Canadiens se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix et leur témoignent de la reconnaissance.	Le Canada se souvient

Les résultats prévus du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) pour son activité de programme sont basés sur son résultat stratégique.

Résultat stratégique	Activité de programme
Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants et des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, des clients de la GRC, des civils admissibles et leurs familles.	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Programme des Anciens Combattants

Le Programme des Anciens Combattants comporte deux résultats stratégiques, le premier étant lié aux Services aux anciens combattants et le deuxième aux activités du souvenir.

Premier résultat stratégique

Les anciens combattants de guerre du Canada, les anciens combattants et les membres actifs admissibles des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils admissibles et leurs familles bénéficient d'avantages et de services équitables en temps opportun.

Deux activités primaires découlent directement de ce résultat stratégique, soit les Pensions et allocations pour invalidité et décès et prestations de soutien financier et les Prestations pour soins de santé.

Activité de programme :

1. Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 724,3	1 770,4	1 781,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
361	354	354

Résultat prévu

Les clients sont satisfaits de la série de programmes

Indicateurs de rendement

- Procédure de règlement des demandes uniforme et équitable
- Pourcentage de clients interrogés qui sont satisfaits des prestations et des services qu'ils ont reçus

Cette activité de programme primaire s'appuie sur les trois sous-activités suivantes :

- Pensions et allocations pour invalidité et décès;
- Prestations de soutien financier; et
- Bureau de services juridiques des pensions.

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

1.1 Pensions et allocations pour invalidité et décès

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 660,1	1 708,4	1 720,7

Fournir des pensions pour invalidité, décès ou soutien financier sous forme d'allocations aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants de la marine marchande qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde

Guerre mondiale ou la guerre de Corée; à certains civils qui sont admissibles aux prestations en raison de leur service de guerre; aux anciens membres et aux membres encore en service des Forces canadiennes (y compris ceux qui ont servi dans des zones de service spécial); et aux survivants et personnes à charge de membres du personnel militaire et civil.

Résultat prévu

Les personnes admissibles reçoivent les prestations et les services auxquels elles ont droit en temps opportun

Indicateurs de rendement

- Processus de recours
- Respect des délais d'exécution
- Nombre total de demandes/de décisions
- Total des dépenses de programmes
- Nombre total de clients
- Nombre total de bénéficiaires

1.2 Prestations de soutien financier

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
24,0	22,6	21,4

L'Allocation aux anciens combattants (AAC) est une forme d'aide financière offerte aux anciens combattants admissibles, aux civils admissibles, à leurs survivants, à leurs personnes à charge et à leurs orphelins. Cette aide, qui vise à reconnaître le service en temps de guerre, permet de s'assurer que les personnes admissibles disposent d'un revenu mensuel suffisant pour satisfaire à leurs besoins fondamentaux. L'AAC est calculée en fonction du revenu, de l'état matrimonial et du nombre de personnes à charge. Les bénéficiaires sont payés au taux des personnes célibataires, des personnes mariées ou des orphelins. Les versements sont indexés à l'IPC chaque année. L'admissibilité à l'AAC est déterminée selon le service de guerre de l'ancien combattant ou du civil admissible, son âge et son état de santé, son revenu et son lieu de résidence.

Résultat prévu

Les personnes admissibles reçoivent les prestations et les services auxquels elles ont droit en temps opportun

Indicateurs de rendement

- Processus de recours
- Nombre total de clients
- Total des dépenses
- Nombre total de demandes

1.3 Bureau de services juridiques des pensions

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
8,2	8,2	8,2

Le Bureau de services juridiques des pensions offre des conseils, de l'aide et des services de représentation aux personnes qui sont insatisfaites des décisions rendues par Anciens Combattants Canada en ce qui concerne leurs revendications relatives à la pension d'invalidité, ou encore les estimations du degré d'invalidité pour des affections indemnisées. Enfin, il offre des services d'aide juridique aux personnes qui désirent interjeter appel des décisions relatives à l'AAC devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Résultats prévus

- Les clients reçoivent des conseils sur les recours auxquels ils ont droit
- Les clients obtiennent des services juridiques complets et adéquats

Indicateurs de rendement

- Respect des délais d'exécution
- Protection des droits des clients
- Avis donné aux clients du processus de recours et de leurs droits
- Publication de renseignements destinés aux clients
- Préparation et présentation de dossiers de façon professionnelle

Activité de programme :

2. Prestations de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
945,8	987,1	1 004,7

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 219	1 215	1 210

Le Programme des soins de santé, conçu pour améliorer la qualité de vie des clients d'AAC, veut faire en sorte que les clients admissibles reçoivent les prestations et les services de soins de santé appropriés. Dans le cadre de son programme national de services de traitement, le Ministère offre une vaste gamme de prestations et de services de soins de santé, y compris tout examen médical, chirurgical ou dentaire ou tout traitement fourni par un professionnel de la santé; tout instrument chirurgical ou toute prothèse ou toute aide approuvée, la prestation de soins préventifs et de médicaments prescrits. Les prestations et les services fournis par Anciens Combattants Canada visent à compléter les services prévus aux régimes d'assurances ou les services complémentaires de santé déjà fournis par les autorités provinciales et territoriales. Les services que des clients particuliers reçoivent dépendent de leur situation particulière et de leurs besoins en soins de santé.

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants du Ministère est un programme national de soins à domicile visant à aider les clients à demeurer en santé et à vivre de manière autonome chez eux ou dans la collectivité le plus longtemps possible. Le Programme offre notamment des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain ainsi que des services d'hygiène personnelle. Le Ministère offre également aux clients admissibles des soins de longue durée dans son hôpital à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, ou dans divers autres établissements communautaires ou établissements à lits réservés.

Résultat prévu

Les clients sont satisfaits des prestations et des services qui leur sont offerts

Indicateur de rendement

Pourcentage de clients qui sont satisfaits des prestations et des services qui leur sont offerts

Cette activité de programme primaire s'appuie sur les trois sous-activités suivantes :

- Soins de longue durée et soins en foyer (y compris soins communautaires du PAAC)
- Avantages médicaux et autres services de santé
- Soins à domicile et autres services du PAAC

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

2.1 Soins de longue durée et en foyer (y compris soins communautaires du PAAC)

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
356,5	368,3	357,8

Anciens Combattants Canada fournit des services de soins de longue durée aux anciens combattants et aux civils admissibles. ACC finance les soins prolongés dans trois genres d'établissements : 1) à l'Hôpital Sainte-Anne, la seule installation d'ACC qui reste, dans un lit du Ministère; 2) dans un établissement désigné du Canada (lit réservé); 3) dans un établissement communautaire agréé par une province pour offrir des soins équivalents aux soins fédéraux de type II. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aide les clients à demeurer autonomes et en santé dans leur demeure ou dans leur collectivité. Pour ce faire, il offre plusieurs services aux personnes qui répondent aux critères d'admissibilité. Le PAAC ne vise pas à remplacer d'autres programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux. Il s'ajoute plutôt aux autres services disponibles afin de mieux répondre aux besoins de chaque client. Les services que les anciens combattants reçoivent dépendent de leur situation particulière et de leurs besoins en soins de santé.

Résultat prévu

Les besoins des anciens combattants sont comblés, soit à la maison soit dans un établissement de soins de longue durée

Indicateurs de rendement

- Les prestataires de services sont agréés et des critères sont en place
- Total des dépenses liées au programme de choix
- Total des dépenses liées aux services contractuels
- Processus de contrôle de la qualité

2.2 Avantages médicaux et autres services de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
336,5	356,9	377,3

Les avantages médicaux comprennent tout examen médical, chirurgical ou dentaire ou tout traitement fourni par un professionnel de la santé; tout instrument chirurgical ou toute prothèse ou toute aide approuvée et leur entretien; l'adaptation à la résidence principale pour faciliter l'utilisation des prothèses ou des aides; la prestation de soins préventifs et les médicaments prescrits. En outre, les clients admissibles peuvent avoir

droit à des prestations supplémentaires, notamment pour les frais de déplacement faits pour recevoir les traitements et les coûts des examens médicaux prescrits par le Ministère.

Résultat prévu

Les clients reçoivent les avantages médicaux et les services nécessaires pour répondre aux besoins établis

Indicateurs de rendement

- Résultats satisfaisants obtenus au questionnaire et aux sondages des clients sur les établissements de soins prolongés
- Résultats satisfaisants obtenus au Programme de gestion de la qualité
- Conclusions du Projet de recherche sur les soins continus

2.3 Soins à domicile et autres services du PAAC

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
226,3	236,1	243,7

Les anciens combattants pensionnés, les pensionnés civils, les pensionnés d'une zone de service spécial, les militaires pensionnés, les anciens combattants au revenu admissible et les civils au revenu admissible ont accès aux services suivants du Programme pour l'autonomie des anciens combattants : les services de soins à domicile, les soins ambulatoires, l'adaptation à la résidence principale et le service de soins intermédiaires dans un établissement communautaire autre que dans un lit réservé. Les services de soins à domicile comprennent les services de soutien et de soins de santé fournis par des professionnels de la santé; les services de soins personnels fournis par des personnes autres que des professionnels de la santé; les services d'entretien ménager fournis par des aides/auxiliaires familiales pour l'exécution de tâches courantes d'entretien ménager lorsque la santé et la sécurité du client sont menacées; l'accès à des services d'alimentation; et les services d'entretien du terrain.

Résultat prévu

Les besoins des clients sont déterminés et satisfaits ou les clients sont renvoyés à d'autres services

Indicateurs de rendement

- Nombre d'examens préalables terminés
- Nombre d'évaluations terminées
- Cautionnement des fournisseurs de services au besoin
- Dépenses globales
- Constatations du Projet de recherche sur les soins continus
- Processus d'assurance de la qualité

Deuxième résultat stratégique

Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix et leur témoignent de la reconnaissance.

Découle de ce résultat stratégique une activité de programme primaire, elle-même s'appuyant sur deux sous-activités.

Activité de programme :

3. Le Canada se souvient

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
73,9	56,8	51,6

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
151	128	125

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix; d'amener les collectivités à participer aux activités commémoratives pour qu'elles se rappellent ces réalisations et ces sacrifices; et de favoriser une compréhension de l'importance de ces gestes pour la vie au Canada.

Résultats prévus

- Les Canadiens et les Canadiennes sont conscients des sacrifices
- Les anciens combattants reçoivent la reconnaissance qui leur est due

Indicateurs de rendement

- Canadiens et Canadiennes informés
- Taux de participation des diverses collectivités canadiennes aux activités de commémoration
- Entretien des monuments commémoratifs, des tombes et des artéfacts

Cette activité de programme primaire s'appuie sur les deux sous-activités suivantes :

- Sensibilisation aux activités commémoratives; et
- Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux.

Les dépenses prévues pour cette activité de programme comprend les coûts des services ministériels qui ne sont pas alloués aux sous-activités décrites ci-dessous.

3.1 Sensibilisation aux activités commémoratives

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
21,2	15,7	15,7

On regroupe sous la rubrique de la sensibilisation aux activités commémoratives toutes les formes de diffusion d'information aux Canadiens et Canadiennes partout, en particulier aux jeunes, afin de les amener à reconnaître le rôle des militaires canadiens et canadiennes qui ont participé aux conflits armés dans le monde entier et à comprendre comment cette participation a contribué à l'essor de notre pays. Un exemple de sous-activité de sensibilisation est un programme d'appui aux partenariats, dont le but est d'aider ACC à accroître le nombre des intervenants avec lesquels il élabore et exécute ses programmes en faisant la promotion des partenariats et du renforcement des capacités dans les collectivités canadiennes.

Résultats prévus

- La population canadienne, surtout les jeunes, est au courant des efforts et des sacrifices consentis par les militaires canadiens
- Participation des Canadiens et Canadiennes aux activités de commémoration
- Utilisation du matériel pédagogique fourni

Indicateurs de rendement

- Nombre de visites aux sites Web
- Nombre de propositions ou de demandes de renseignements
- Nombre de cérémonies et d'activités
- Quantité de matériel pédagogique créé et diffusé
- Nombre de jeunes qui participent
- Nombre de partenariats
- Total des dépenses

3.2 Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
47,3	35,8	30,7

Le volet Monuments commémoratifs de guerre nationaux et internationaux est présent au Canada et à l'étranger. Il propose des activités associées aux monuments commémoratifs à l'étranger, l'entretien des cimetières et le paiement de services d'inhumation. Les sous-activités incluent notamment le travail avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth, l'Association canadienne des anciens combattants du Royaume-Uni et le Fonds du Souvenir.

Résultats prévus

- Reconnaissance de la vie et de la mort des anciens combattants
- Entretien, préservation et présentation au public des monuments commémoratifs du Canada
- Protection et mise en valeur des ressources commémoratives

Indicateurs de rendement

- Nombre et emplacement des sépultures des Canadiens et Canadiennes morts à la guerre
- Nombre de tombes, de monuments commémoratifs et de champs de bataille entretenus
- Nombre d'activités organisées
- Nombre de visiteurs
- Total des dépenses

4. Exécution des programmes de pensions et de soins de santé

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
109,1	117,6	117,8

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1 691	1 717	1 721

Les avantages et les services d'ACC sont offerts par le personnel des administrations centrales à Charlottetown et à Ottawa ainsi que des bureaux régionaux et de district situés un peu partout au Canada. Sous cette rubrique, ACC consigne les salaires et les ressources opérationnelles liées à deux activités, soit les Pensions et allocations pour

invalidité et décès, et presetations de soutien financier et soins de santé. Les ressources destinées à l'exécution des programmes se partagent de façon égale entre les deux activités.

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est associé à un résultat stratégique et à une activité de programme primaire.

Résultat stratégique

Règlement équitable et efficace des appels relatifs aux pensions d'invalidité et aux allocations d'ancien combattant interjetés par des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, des anciens combattants et des membres actifs admissibles des Forces canadiennes, des clients de la GRC, des civils admissibles et leurs familles.

Activité de programme :

1. Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Dépenses prévues (en millions de dollars)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
12,9	12,8	12,8

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2005-2006	2006-2007	2007-2008
141	140	140

Résultat prévu

Équité du Programme de pensions d'invalidité et du Programme d'allocations aux anciens combattants

Indicateurs de rendement

- Prise de décisions éclairées, conformément aux preuves fournies et à la loi
- Amélioration continue de l'exécution des programmes

Section III - Information additionnelle

Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006* d'Anciens Combattants, un Portefeuille qui comprend Anciens Combattants Canada et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006* :

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités du Portefeuille.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Le document est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et elle sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants Canada
le 22 février 2005

Victor Marchand
président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
le 22 février 2005

Renseignements sur l'organisation

Architecture d'activités de programmes

Responsabilisation
La ministre des Anciens Combattants est appuyée par un sous-ministre et une sous-ministre déléguée, qui relève directement du sous-ministre. Le Ministère fonctionne avec trois secteurs et deux directions générales qui relèvent du sous-ministre tandis que quatre directions générales relèvent directement de la sous-ministre déléguée. Le sous-ministre est également fonctionnellement responsable de l'avocat général qui lui fournit les services juridiques.

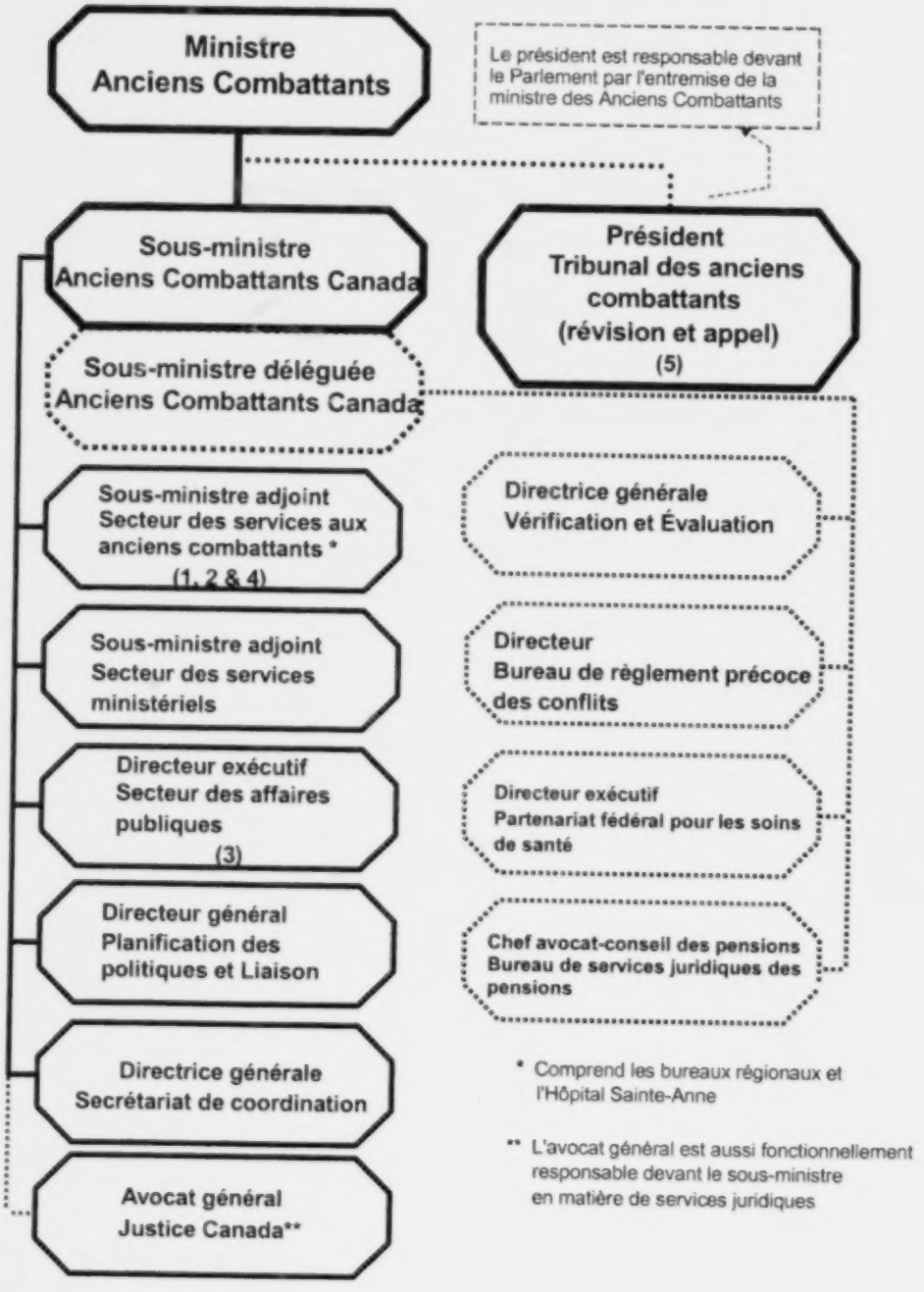
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et il est responsable devant le Parlement par l'entremise de la ministre des Anciens Combattants. Le président du Tribunal est appuyé par un vice-président, une trentaine de membres titulaires nommés par le gouverneur en conseil, et un directeur général.

Comité de la haute direction
Le Comité de la haute direction d'Anciens Combattants Canada est le Conseil de régie du Ministère (CRM).

Le tableau ci-après expose les dépenses prévues et le nombre d'équivalents temps plein pour chaque activité de programme d'Anciens Combattants. Les coûts des services ministériels et des équivalents temps plein ont été affectés à ces activités de programme. Les organigrammes des pages suivantes indiquent la structure d'Anciens Combattants, en rappelant que le sous-ministre et la sous-ministre déléguée assument la direction globale du Ministère. Le président assume la responsabilité globale du fonctionnement du Tribunal des anciens combattants (examen et appel).

Activités de programme	2005-2006	
	Dépenses prévues (en millions de dollars)	Équivalents temps plein connexes
Programme des Anciens Combattants		
(1) Pensions et allocations pour invalidité et décès, et prestations de soutien financier	1 724,3	361
(2) Prestations de soins de santé	945,8	1 219
(3) Le Canada se souvient	73,9	151
(4) Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	109,1	1 691
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
(5) Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	12,9	141
Total	**2 866,0**	**3 563**

Organigramme d'Anciens Combattants Canada



Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

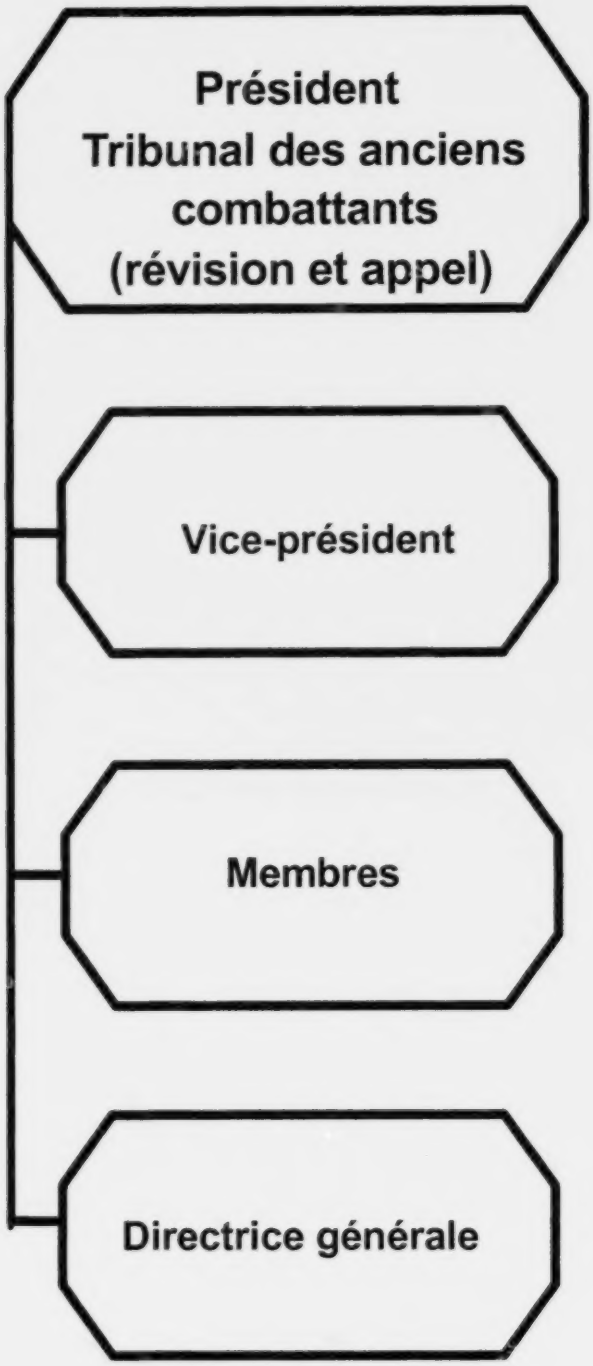


Tableau 1 : Dépenses prévues et équivalents temps plein

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 2004-2005	**Dépenses prévues 2005-2006**	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et prestations de soutien financier	1 698,1	**1 724,3**	1 770,4	1 781,5
Prestations de soins de santé	910,4	**948,9**	993,5	1 014,0
Le Canada se souvient	55,1	**58,8**	50,8	45,6
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	110,7	**108,2**	116,9	117,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	13,4	**12,9**	12,8	12,8
Budgétaire du Budget principal des dépenses (brut)	2 787,7	**2 853,1**	2 944,4	2 971,0
Total du Budget principal des dépenses	2 787,7	**2 853,1**	2 944,4	2 971,0
Rajustements				
Budget supplémentaire des dépenses				
Report du budget de fonctionnement (postes horizontaux)	9,7	–	–	–
Fonds supplémentaires pour souligner le 60e anniversaire de la fin de la Seconde Guerre mondiale et l'Année de l'ancien combattant et pour consolider le Programme de commémoration	7,3	**8,7**	–	–
Financement des frais juridiques associés à un recours collectif concernant l'administration des comptes des anciens combattants (poursuite collective Authorson)	5,2	–	–	–
Financement nécessaire pour le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) en faveur des dispensateurs de soins de tous les anciens combattants ayant bénéficié des services du PAAC depuis la création du programme le 7 avril 1981.	2,3	**1,1**	0,7	0,7
Capitaux permanents essentiels pour l'hôpital Sainte-Anne et pour la restauration et la remise en état des monuments canadiens de la Première Guerre mondiale en Europe	1,9	**1,7**	–	–
Autres postes divers du Budget supplémentaire des dépenses (1)	7,3	–	–	–
Somme brute	33,7	**11,5**	0,7	0,7

(en millions de dollars)	Prévision des dépenses 2004-2005	**Dépenses prévues 2005-2006**	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
Moins les autorisations de dépenser du crédit	(1,6)			
Moins les autorisations de dépenser d'un autre crédit	(16,8)			
Montant net	15,3	**11,5**	0,7	0,7
Annonce dans le budget :				
Économies prévues en coûts d'achat **(2)**	–	**(1,4)**	–	–
Réduction des dépenses du Comité d'examen des dépenses **(3)**	–	**(3,2)**	(6,4)	(9,3)
Financement pour des activités commémoratives futures **(4)**	–	**6,0**	6,0	6,0
Autres				
Régime de prestations aux employés (RPE)	0,5	–	–	–
Total des rajustements	15,8	**12,9**	(0,3)	(2,6)
Dépenses nettes prévues	2 803,5	**2 866,0**	2 944,7	2 968,4
Moins : Revenus non disponibles	20,1	**18,7**	18,4	18,4
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	26,3	**30,9**	30,9	30,9
Coût net pour le Ministère	2 809,7	**2 878,2**	2 957,2	2 980,9
Équivalents temps plein	3 500	**3 563**	3 554	3 550

(1) On trouvera une description de chaque poste du Budget supplémentaire des dépenses d'Anciens Combattants Canada au site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp

(2) Ce chiffre tient compte des réductions apportées aux dépenses prévues du Ministère par suite de mesures conçues pour améliorer le rendement des marchés publics du gouvernement.

(3) Ce chiffre tient compte des réductions apportées aux dépenses prévues du Ministère par suite de l'exercice du Comité d'examen des dépenses qui a été annoncé dans le Budget de 2005.

(4) Le Budget de 2005 prévoyait un nouveau financement de 6 millions de dollars par année pour des activités commémoratives futures afin que les sacrifices et les contributions des anciens combattants canadiens ne soient jamais oubliés.

Les tendances des dépenses prévues ci-dessus tiennent compte des augmentations entraînées par les rajustements liés à l'indexation pour certains avantages et prestations, les pressions inflationnistes courantes exercées sur les coûts des biens et des services fournis aux clients, et le nombre accru de clients, en particulier les anciens combattants des Forces canadiennes.

Tableau 2 : Activités de programme

2005-2006										
	Budgétaires (en millions de dollars)						Non budgétaire	Total pour le Budget principal	Rajustements (dépenses prévues non indiquées dans le Budget principal)	Total des dépenses prévues
Activité de programme	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Dépenses brutes	Revenus	Revenus nets	Prêts, investissements et avances			
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et prestations de soutien financier	40,1	-	1 684,2	1 724,3	-	1 724,3	-	1 724,3	-	1 724,3
Prestations de soins de santé	651,8	20,0	277,1	948,9	-	948,9	-	948,9	(3,1)	945,8
Le Canada se souvient	20,7	12,3	25,8	58,8	-	58,8	-	58,8	15,1	73,9
Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	108,2	-	-	108,2	-	108,2	-	108,2	0,9	109,1
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	12,9	-	-	12,9	-	12,9	-	12,9	-	12,9
Total	833,7	32,3	1 987,1	2 853,1	-	2 853,1	-	2 853,1	12,9	2 866,0

Tableau 3 : Postes votés et postes législatifs indiqués dans le Budget principal

(En millions de dollars)		2005-2006	
Poste voté ou législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	**Budget principal actuel**	Budget précédent
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants Canada	788,3	771,8
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants Canada	32,3	33,3
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants Canada	1 986,8	1 934,8
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (examen et appel) - Anciens Combattants Canada	8,7	8,7
(S)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-
(S)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-
(S)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2
(S)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	36,7	38,6
	Total pour le Ministère	**2 853,1**	**2 787,7**

La somme actuelle du Budget principal des dépenses, qui s'élève à 2 853,1 millions de dollars, représente 65,4 millions de dollars de plus que celle du Budget principal des dépenses de l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement due aux hausses des coûts suivants : pensions d'invalidité, services fournis aux clients dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, et biens et services achetés pour le compte des anciens combattants afin de répondre aux besoins en matière de santé. Ces hausses de coûts sont le résultat des rajustements liés à l'indexation annuelle et des pressions inflationnistes normales, de la hausse du nombre de clients et de la hausse du nombre d'opérations par client afin de répondre aux besoins en matière de santé d'une clientèle qui vieillit.

Tableau 4 : Coût net pour le Ministère

2005-2006			
(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**Total**
Dépenses totales nettes prévues	2 862,6	10,2	2 872,8
Plus : Services reçus à titre gracieux			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	14,2	0,7	14,9
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT (hors des fonds renouvelables)	14,0	0,6	14,6
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement Social Canada	0,6	–	0,6
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada	0,8	–	0,8
Moins : Revenus non disponibles	18,7	–	18,7
Coût net du Programme pour 2005-2006	**2 873,5**	**11,5**	**2 885,0**

Tableau 5 : Sommaire des dépenses d'immobilisations, par activité de programme

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2004-2005	**Dépenses prévues 2005-2006**	Dépenses prévues 2006-2007	Dépenses prévues 2007-2008
Programme d'Anciens Combattants Canada				
Pensions et allocations d'invalidité et de décès, et de soutien financier	-	-	-	-
Prestations de soins de santé	15,5	**20,0**	21,5	-
Le Canada se souvient	2,9	**12,3**	4,8	-
Total partiel	18,4	**32,3**	26,3	-
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)				
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	-	-	-	-
Total partiel	18,4	**32,3**	26,3	-
Total	18,4	**32,3**	26,3	0

Tableau 6 : Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

Revenus non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des revenus 2004-2005	**Revenus prévus 2005-2006**	Revenus prévus 2006-2007	Revenus prévus 2007-2008
Programme d'Anciens Combattants Canada				
Prestations de soins de santé				
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation chargés au régime provincial du Québec (service prévu par règlement)	15,6	**14,4**	14,1	14,1
Hôpital Sainte-Anne : Repas régime (autres biens et services)	0,4	**0,4**	0,4	0,4
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (soins prévus par règlement)	4,1	**3,9**	3,9	3,9
Total - revenus non disponibles	20,1	**18,7**	18,4	18,4

Tableau 7 : Dépenses prévues par secteur

2005-2006						
(en millions de dollars)	Pensions et allocations d'invalidité et de décès et prestations de soutien financier	Prestations de soins de santé	Le Canada se souvient	Exécution des programmes de pensions et de soins de santé	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	Total
Secteur des services aux anciens combattants	1 684,4	919,3	–	109,1	–	**2 712,8**
Secteur des affaires publiques	1,6	1,4	68,8	–	0,1	**71,9**
Secteur des services ministériels	23,4	19,5	4,0	–	2,0	**48,9**
Haute direction[1]	14,9	5,6	1,1	–	0,6	**22,2**
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	–	–	–	–	10,2	**10,2**
TOTAL	**1 724,3**	**945,8**	**73,9**	**109,1**	**12,9**	**2 866,0**

[1] La haute direction comprend les Services exécutifs, Vérification et évaluation, l'avocat général, le Bureau de règlement précoce des conflits et Planification des politiques et Liaison.

Tableau 8 : Principales initiatives réglementaires

Règlement	Résultats prévus
Texte réglementaire régissant une Charte moderne des anciens combattants englobant les anciens combattants des Forces canadiennes	• Nouveau règlement qui met en œuvre une série moderne et exhaustive de programmes et de services pour soutenir les anciens combattants des Forces canadiennes et leur famille, dans leur transition de la vie militaire à la vie civile. • Modifications corrélatives à plusieurs règlements en place. • Élaboration de modalités pour les nouvelles indemnités d'invalidité, les nouveaux services de réadaptation, les prestations pour perte de revenus, l'aide au placement, et les programmes de prestations pour soins de santé. • Disponibilité d'une série de programmes modernes afin de répondre aux besoins changeants des anciens combattants des Forces canadiennes.
Décrets sur la Croix du Souvenir	• Examen des critères d'admissibilité à la Croix du Souvenir. • Examen et modernisation des dispositions du *Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)*, du *Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde guerre mondiale)*, et du *Décret sur la Croix du Souvenir (maintien de la paix)* • Harmonisation et intégration des trois décrets en un seul texte.
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	• Précision des modalités des programmes de soins de santé pour les anciens combattants et intégration de tout autre changement technique.

Tableau 9 : Renseignements sur les dépenses de projets

2005-2006	(en millions de dollars)
1. Rénovation de l'hôpital Sainte-Anne (prévision)	**20,4**
2. Projet de restauration des monuments en Europe	**13,0**
2006-2007	
1. Rénovation de l'hôpital Sainte-Anne (prévision)	**21,9**
2. Projet de restauration des monuments en Europe	**5,1**
2007-2008	
1. n.d.	
2. n.d.	

Pour obtenir d'autres renseignements sur les projets susmentionnés, allez à : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp

Tableau 10 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Au cours des trois prochaines années, le ministère des Anciens Combattants devra gérer les programmes de paiements de transfert suivants, qui dépassent cinq millions de dollars :

2005-2006	(en millions de dollars)
1. Pensions pour invalidité et décès	**1 657,9**
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	**21,2**
3. Le Fonds du Souvenir	**16,3**
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	**8,6**
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	**277,1**

2006-2007	
1. Pensions pour invalidité et décès	**1 706,2**
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	**19,8**
3. Le Fonds du Souvenir	**16,3**
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	**8,6**
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	**292,1**

2007-2008	
1. Pensions pour invalidité et décès	**1 718,5**
2. Allocation aux anciens combattants/Allocation de guerre pour les civils	**18,6**
3. Le Fonds du Souvenir	**16,3**
4. Commission des sépultures de guerre du Commonwealth	**8,6**
5. Programme pour l'autonomie des anciens combattants	**304,8**

Pour obtenir d'autres renseignements sur les projets susmentionnés, allez à : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estimF.asp

Tableau 11 : Initiatives horizontales

Les initiatives horizontales sont des initiatives importantes dans le cadre desquelles des partenaires de deux ou plusieurs organismes ont reçu du financement de programme et se sont entendus formellement pour travailler ensemble en vue d'atteindre des buts communs. Anciens Combattants Canada est le ministère directeur pour le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), créé en 1994.

Le Partenariat a été créé pour élaborer et mettre en œuvre une stratégie de coordination des achats, par le gouvernement fédéral, des services et des produits de soins de santé pour les clients du gouvernement fédéral au coût le plus bas possible. Ces clients, au nombre de plus d'un million, comprennent les anciens combattants, les membres des Forces canadiennes, les membres de la GRC, les membres des Premières nations vivant dans des réserves, les Inuits, les détenus des établissements fédéraux, les immigrants et les réfugiés admis. Dix ministères et organismes ayant des intérêts communs ont formé ce partenariat afin d'optimiser l'efficacité et de réduire au minimum le double emploi dans l'exécution des programmes de soins de santé tout en maintenant ou en améliorant la qualité des services qu'ils fournissent.

Les secteurs de programme essentiels visés par le Partenariat sont les services d'audiologie, les soins dentaires, l'oxygénothérapie, les soins pharmaceutiques, les soins de la vue et le recyclage d'équipement spécial. D'autres secteurs sont à l'étude, notamment les services consultatifs et de la santé, le programme de gestion de la douleur chronique, les technologies de l'information et des communications pour les soins de santé, les services de santé professionnels, la santé mentale, la science de l'orthèse, la promotion de la santé et la présence aux réunions de groupes de travail fédéraux-provinciaux-territoriaux et d'organismes semblables. L'ajout de ces nouveaux secteurs permettrait de réaliser d'autres économies grâce à la conclusion de nouvelles ententes.

Au cours des trois prochaines années, Anciens Combattants Canada continuera de jouer un rôle de premier plan à titre de ministère directeur du Secrétariat du PFSS, qui appuie l'ensemble de l'initiative. La sous-ministre déléguée d'ACC continuera de présider le Secrétariat du PFSS. Les coûts d'exploitation du Secrétariat du PFSS sont financés par ACC.

Le 23 novembre 2004, la vérificatrice générale du Canada a déposé son rapport, dont un des chapitres traitait de la gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques. Cette vérification de l'optimisation des ressources portait sur six régimes d'assurance-médicaments, y compris ceux d'ACC. La vérificatrice générale loue les efforts du Ministère pour ses examens d'utilisation de médicaments, mais elle souligne qu'il y a encore beaucoup d'améliorations à apporter de la part des six ministères évalués en ce qui concerne la gestion des programmes de prestations pharmaceutiques. Par conséquent, le Partenariat fédéral pour les soins de santé, sous la direction des administrateurs généraux des six ministères partenaires, a eu le mandat de diriger l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action officiel afin de répondre aux recommandations de la vérificatrice générale. Ce plan d'action sera coordonné avec la

Stratégie pharmaceutique nationale (SPN). Des activités interministérielles sont en cours dans le but d'élaborer et de coordonner les détails précis du plan et le moment de leur mise en œuvre. Il est prévu que la majorité des changements stratégiques et des changements de gestion du programme seront en vigueur dans tous les ministères à l'automne 2006. Cette intervention permettra aux ministères fédéraux de jouer un rôle d'avant-plan en vue de son adoption par les compétences fédérale, provinciales et territoriales. La SPN s'inscrit dans le plan décennal de renforcement des soins de santé tel qu'il a été convenu à la réunion des premiers ministres de septembre 2004, et elle donne un aperçu de diverses stratégies pour assurer un accès à prix abordable aux médicaments, pour accroître la rentabilité et pour surveiller la sécurité.

Accès au site Web

Partenariat fédéral pour les soins de santé
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hrdb-rhbd/fhp-pfss/description_f.asp

Section IV - Autres sujets d'intérêt

Le Secteur des services ministériels d'Anciens Combattants Canada participe à l'administration interne du Portefeuille. Ses unités organisationnelles veillent à la protection et à l'utilisation efficace et rentable des ressources du Portefeuille. Des services de soutien sont fournis dans plusieurs domaines, notamment les finances, les ressources humaines, les ressources matérielles, l'accès à l'information et à la technologie, la sécurité et la gestion de l'information. Le Secteur s'occupe de bon nombre des priorités gouvernementales qui sont abordées ci-après. Le total des besoins en ressources des Services ministériels pour 2005-2006 est de 71,1 millions de dollars.

Modernisation des RH

L'Initiative de modernisation des ressources humaines, qui vise l'amélioration continue, est une priorité du Plan stratégique d'ACC. Comme résultats prévus au cours des trois prochaines années, nous voulons harmoniser nos mesures stratégiques de gestion des ressources humaines avec les buts de l'organisation et les aspirations de notre personnel. Les changements qui s'opèrent tant à l'interne qu'à l'externe exigent que nous adaptions notre style de gestion afin de prendre une part plus active à la gestion des ressources humaines. Cela veut aussi dire prévoir l'incidence de l'élaboration et de la mise en œuvre des objectifs, actuels et futurs, sur les ressources humaines. Cette priorité est prévue dans la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* qui entrera en vigueur d'ici décembre 2005.

Services d'information et de la technologie

Anciens Combattants Canada doit moderniser sa technologie de l'information si elle veut étendre et améliorer l'accès à ses programmes, à ses services et à son information pour la population canadienne. À l'instar de nombreux Canadiens et Canadiennes, nos plus jeunes clients des FC utilisent Internet pour communiquer avec le Ministère et obtenir de l'information. Toutefois, en même temps que nous améliorons nos capacités informatiques, nous devons aussi veiller à offrir et à soutenir tous les modes de communications, que ce soit Internet, le téléphone, le courrier ou le service en personne. Étant donné que la clientèle accède de plus en plus souvent aux programmes, aux services et à l'information d'ACC par la voie électronique, il devient de plus en plus urgent que le Ministère augmente sa mémoire électronique et qu'il augmente la vitesse et la disponibilité des réseaux de télécommunications pour les Canadiens et Canadiennes. Il doit également relever un défi de taille, celui de s'assurer que l'information destinée à la clientèle sur tous les supports est exacte, accessible, cohérente et sûre et que soit respectée la *Loi sur la protection des renseignements personnels.*

Accès au site Web

Services d'information et de technologie
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/it_site

Gouvernement en direct
Le projet Gouvernement en direct (GED) est un projet étalé sur plusieurs années qui a été instauré à la suite d'un engagement formulé en 1999 dans le discours du Trône. L'objectif de l'initiative consiste à utiliser les technologies de l'information et des communications pour offrir aux Canadiens et aux Canadiennes un meilleur accès aux services et aux renseignements importants. Dans le cadre de cette initiative, Anciens Combattants Canada continue de se concentrer sur trois services clés.

Le premier service clé - Pensions, allocations et soins de santé - couvre la prestation de services et d'avantages qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie et le niveau de vie des clients. Le Projet de services de prestations et de soins de santé en direct permettra de poursuivre la mise en ligne d'évaluations et de demandes de pension grâce à l'infrastructure à clés publiques et à la voie de communication protégée du gouvernement du Canada. ACC mettra au point une ligne de demandes de renseignements sur l'état des demandes pour la clientèle, en partenariat avec plusieurs autres ministères qui offrent des portails « Mon dossier ». Les produits livrables comprendront un processus interactif d'entrevue et un lien entre les services de soins de santé et le portail « Mon dossier ».

Le deuxième service clé - Le Canada se souvient - vise le *Mémorial virtuel de guerre du Canada*, des renseignements sur l'engagement communautaire, les monuments commémoratifs nationaux et internationaux, les Livres du Souvenir en direct, les médailles et l'information publique et la recherche. Les améliorations prévues incluent le versement des documents et d'outils didactiques remaniés pour la commémoration en ligne, et le renforcement du partenariat avec la Passerelle pour l'histoire militaire canadienne sur Des héros se racontent. ACC invitera des étudiants du Canada entier à une excursion pédagogique interactive aux Pays-Bas, dans le cadre du 60e anniversaire de la libération de ce pays.

Le troisième service clé est Info-Aînés Canada. Sa vision est d'accroître la capacité des personnes âgées, de leurs familles, des dispensateurs de soins et des organismes de services de soutien à obtenir des renseignements et des services et à effectuer des opérations interadministrations. Sous l'égide du Partenariat canadien des aînés, Info-aînés Canada s'emploiera au cours des prochaines années à brancher les portails d'information pour les aînés de tout le pays. ACC compte miser sur le succès du lancement du Portail commun des aînés à Brockville, en Ontario, en amenant tous les ordres d'administration et tous les organismes de bénévolat à cerner ensemble les priorités en matière de prestation de services; en étudiant les exigences techniques à

respecter afin de faire du Portail commun des aînés un outil de prestation de services électroniques; et en collaborant à des projets pilotes qui se penchent sur l'intégration de certains services aux partenariats interadministrations à mesure qu'ils sont créés.

Depuis quelques années, les Canadiens et les Canadiennes téléchargent de plus en plus de documents des trois services clés. En 2005, ils pourront obtenir une interaction plus personnelle avec le service clé Pensions et allocations et soins de santé.

Le succès des mesures que nous prenons dans le cadre du projet Gouvernement en direct est attribuable en partie à la collaboration et à l'aide de nos nombreux partenaires, qui incluent d'autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux, les municipalités et les organismes de bénévolat.

Accès au site Web

Gouvernement en direct
http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/gol04

Mémorial virtuel de guerre du Canada
http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem

Info-aînés : services horizontaux
http://www.seniorsinfo.ca/scripts/french/ON/brockville/index.asp
http://www.seniors.gc.ca/scolPortSearchScreen.jsp?lang=fr

Cadre de responsabilisation de gestion

Le Ministère
Le Cadre de responsabilisation de gestion d'ACC comprend dix éléments dont le suivi est assuré au moyen d'une série de mesures et d'indicateurs complexes d'une saine gestion. La réalisation du CRG continue d'être une priorité pour ACC, et nous poursuivons nos efforts en vue de réaliser les engagements pris dans nos pratiques modernes de gestion. Au cours des trois prochaines années, ACC prévoit terminer le Cadre et l'harmoniser avec les résultats stratégiques énoncés dans le plan stratégique d'Anciens Combattants Canada. Cependant, le CRG est une mesure complexe dont les projets en sont à divers stades de réalisation. C'est également un processus de changement. C'est pourquoi ACC continuera de moderniser ses pratiques de gestion selon les besoins actuels et futurs des clients.

Le Tribunal
À mesure qu'il se précise, le CRG ajoute de nouvelles exigences de déclaration et de nouvelles attentes, et par le fait même, le Tribunal améliore sa capacité d'intégrer les pratiques de gestion modernes, l'information sur le rendement et les facteurs de risque dans ses décisions et ses plans d'activités. Comme résultat prévu pour les trois

prochaines années, le Tribunal veut améliorer son infrastructure de gestion aux fins de la planification stratégique et de la planification des activités. Un plan d'action et une stratégie de mesure du rendement sont déjà en place et des réunions ont lieu tous les trimestres afin de faire état des progrès. De même, une séance d'évaluation et de sensibilisation aux risques a lieu tous les ans pour sensibiliser les intervenants de tous les niveaux du Tribunal et leur communiquer les concepts du risque.

Accès au site Web

Cadre de responsabilisation de gestion
http://www.tbs-sct.gc.ca/maf-crg/index_f.asp

Initiative d'amélioration des services
Anciens Combattants Canada compte parmi plusieurs ministères qui participent à cette initiative pangouvernementale. L'objectif visé est de faire en sorte qu'il y ait une nette amélioration, mesurable et durable, de la satisfaction des Canadiens et des Canadiennes à l'égard des programmes et des services du gouvernement fédéral. À cette fin, des enquêtes nationales sur la satisfaction des clients ont eu lieu en 2001 et en 2003, lesquelles ont mené à l'élaboration d'un *Plan d'amélioration des services d'Anciens Combattants Canada, 2002-2005*. Le taux global de satisfaction de la clientèle d'ACC est passé de 85 % en 2001 à 87 % en 2003. Un troisième sondage national aura lieu en avril 2005. Dès que les résultats auront été analysés, le plan d'amélioration des services d'ACC sera mis à jour en conséquence.

Stratégie de développement durable
Le développement durable est une priorité de tout le gouvernement du Canada. À ACC, nous tentons d'englober les visions et les attentes de nos clients et de tous les Canadiens et les Canadiennes. Pour faire du développement durable une réalité, il faut avant tout pouvoir compter sur l'engagement, les ressources humaines et financières et la créativité de tous les secteurs de la société.

Notre troisième *Stratégie de développement durable*, 2004-2006 précise encore davantage les quatre thèmes abordés dans les deux stratégies précédentes, soit le maintien de la santé et du bien-être de nos clients, le maintien de la santé et du bien-être de nos employés, le soutien du développement de la connaissance et de l'information, et le soutien des activités gouvernementales. Nos objectifs s'étaleront sur sept ans, après quoi on fera la preuve que les clients d'ACC jouissent d'un état de santé et de bien-être satisfaisants, qu'ils sont satisfaits des prestations et des services de soins de santé qu'ils reçoivent d'Anciens Combattants Canada, et que les efforts et les sacrifices qu'ils ont consentis au nom du Canada sont grandement reconnus par leurs concitoyens. Les clients continueront de recevoir un service exemplaire du personnel d'Anciens Combattants Canada qui, lui-même, jouira d'un milieu de travail sûr, sain et favorable à son épanouissement et au maintien d'un équilibre entre la vie de famille et la vie professionnelle.

La réalisation des objectifs fixés dans notre *Stratégie de développement durable* est mesurée deux fois par année. Des examens internes du rendement global des stratégies seront menés pendant l'année finale de la stratégie actuelle (2006) et ce, avant la rédaction de la prochaine stratégie. Au printemps 2007, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation effectuera une vérification interne de la Stratégie de développement durable de 2004-2006, au nom de la vérificatrice générale.

Accès au site Web

Initiative d'amélioration des services
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=workplace/projects/sii

Développement durable
http://dm.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=who_vac/dept_reports/sds2004

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1 866 522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1 800 450-8006.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

La Planification des politiques et Liaison est chargée de coordonner la préparation du présent rapport, du *Rapport sur le rendement*, et de nombreux autres rapports ministériels. On peut consulter ces rapports à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Ken Gairns
Gestionnaire, Priorités stratégiques et Planification
Planification des politiques et Liaison
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 030)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9
Téléphone : (902) 626-2921
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca